

# 一线营销人员的销售技能提升

## 让成交率倍增

主讲老师：刘飞老师

### 【课程背景】

我们跟客户短短的几分钟或者十几分钟的接触，如何快速抓住客户心里？如何快速的找到客户的痛点并且放大。从而促使快速成交。是每个营销人员非常关注的事情。本课程将带你进入快速成交的销售旅程。

### 【课程收益】

掌握 SPIN 发问技巧与应用

掌握与四类客户沟通技巧

熟练掌握 FABE 法则

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程对象】一线营销人员、大客户销售人员

【授课模式】讲授、游戏互动、案例分析、小组研讨、情景演练

### 【课程特色】

案例研讨氛围好

只讲干货不啰嗦

工作坊帮助落地

### 【课程大纲】

#### 一：顾问式销售的核心

1、需求背后的需求——客户最关注的“三类人”分析

客户的客户，与市场机会有关（例：客户满意度） 【案例】挖需求的案例

客户的对手，与竞争资源有关（对方做的如何？） 【案例】巧妙推销的福田电工

客户自己，与健康相关（利润，销售额，事故率降低...）

2、四种类型的客户需求

雪中送炭、锦上添花、无欲无求、自以为是 【案例】从西游记看客户需求

3、顾问式销售的精髓 【案例】久保田的销售策略

4、顾问式销售的四阶段

开始-调查-显示能力-取得承诺

#### 二：SPIN 在顾问式销售中的应用

1、提问的重要性

2、SPIN 的起源和三原则 工具：销售登记表

客户说的多、销售很会问、卖方都是在产品后期提供解决方案

3、如何理解 SPIN 的销售模式

【案例】善于引导客户的数据库系统销售员

SPIN 是一种销售思维 【案例】威乐水泵的成功销售

4、SPIN 运用中的常见问题

SPIN 的价值等式

【案例】巧妙转变客户态度的销售员

练习：工具：销售访谈表

### 三：FABE 法则的运用

- 1、为什么要用 FABE 【案例】不同人对投影仪的需求 【案例】上海酒店出差
- 2、如何运用 FABE 【案例】上海体育中心  
客户关系的进阶：认识—约会—伙伴—同盟
- 3、复杂销售的 FABE 【案例】阿里斯顿的成功秘诀
- 4、利益法则应用  
公司的产品、品牌、售后的优势  
5 种个人利益与马斯洛 5 种需求  
个人利益解读——从生理、归属感到自我实现  
【案例】某医药公司引领全球市场的秘密  
【案例】善于挖掘机会的雷曼销售员

### 四：客户的沟通策略

- 1、社交风格的分析
- 2、与孔雀型客户的交往
- 3、与老虎型客户的交往
- 4、与猫头鹰型客户的交往
- 5、与考拉型客户的交往
- 6、不同类型的客户沟通策略 工具：客户性格分析表
- 7、客户性格对应客户的角色
- 8、高处不胜寒，销售为什么害怕见高层？
- 9、四类社交风格的特征与表现
- 10、四类社交风格的喜好和禁忌
- 11、如何通过言行快速识别客户的社交风格
- 12、如何投其所好分别搞定四类不同风格的客户