

让成交率倍增

--疫情下的高效客户沟通

主讲老师：刘飞老师

课程背景：

疫情之下如何跟客户高效的沟通，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：

掌握客户沟通风格的四种类型

掌握客户购买的心里分析

熟练掌握 FABE 法则

掌握促成成交的 18 招

课程时间：2 小时

课程对象：一线营销人员、B2B 大客户销售人员

授课模式：直播

课程大纲：

一：疫情下的客户关系维护

- 1、给温暖
问候、关怀、鼓励
- 2、给关怀
邮寄防护用品
- 3、给信心
- 4、给快乐
- 5、给指导
- 6、给支持
- 7、给成长
- 8、给希望

二：微信是与客户互动的连接点

- 1、发朋友圈的技巧
- 2、微信群的管理技巧
- 3、

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
客户关系的进阶：认识—约会—伙伴—同盟
- 3、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

四：不同的沟通风格，如何应对？

- 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

[练习：小组每个人的性格特征](#)

五、销售过程中的成交技巧

- 1、成交是 1，其他是 0（落袋为安）
- 2、利用时间的压力推进成交 [案例：去医院看病](#)
- 3、影响成交的心理障碍
- 4、客户成交的信号
- 5、成交的催化剂
- 6、促进成交的“降龙十八掌”（18 种成交技巧）
- 7、合同条款的注意事项（获得起草协议的主动权）

总结：复盘改善与行动计划