
《售楼顾问服务与销售技巧提升》

【课程受益】

让学员以积极的心态看待自己的工作,培养精益化、一剑封喉的服务于销售技术,提升沟通、学习、创新等能力。

【培训对象】

售楼顾问

【培训方式】

讲授、案例分析、小组研讨、游戏、角色扮演等。

【培训课时】

1天

【课程大纲】

第一讲：售楼顾问服务心态的建立

心态决定行为

与公司站在同一阵线

一视同仁的服务态度

乐于助人的态度

焦点导引思想

大量工作忘记伤口

第二讲：售楼顾问赢在起点

个人外在的形象就是公司的形象

塑造优质的销售服务工作环境

优质的礼仪迎接顾客

有自信的肢体语言体现品牌

用赞美接近客户

第三讲：售楼顾问完美的待客服务之道

掌握接近客户的时机

等待销售时机时的注意事项

第四讲：售楼顾问的开场技巧

基本认知

技巧一：新的…

技巧二：项目与计划

技巧三：唯一性

技巧四：简单明了

技巧五：重要诱因

技巧六：制造热销的气氛

技巧七：老顾客开场技巧

技巧八：老顾客带新顾客开场技巧

技巧九：老顾客找导购员离职开场技巧

技巧十：老顾客找的导购调休开场技巧

【实战练习】：构图技巧，让顾客自己说服自己

第五讲：排除客户障碍(异议)的心理技巧

一、客户障碍的本质：代表客户对产品或服务感兴趣

二、分清真假歧义，应用不同方法处理，许多障碍是客户为杀价需要而准备的假障碍

三、先发制人排除高频率障碍

四、优先考虑启发，其次考虑争论

五、重复对方的话可以吸引对方注意力并加深双方的认同感

六、确实需要直接了当的反驳时，也应把矛头指向第三者，这个第三者甚至可以根本不存在，是这个可恶的第三者向我们尊敬的客户散布了谣言

七、不同产品的价格类比可以提高价格耐受力

九、价格分解可以提高价格耐受力

十、告诉对方改掉产品的缺点是有代价的

第六讲：售楼顾问如何激发顾客的购买欲望七技巧

技巧一：用如同取代少买

技巧二：运用第三者的影响力

技巧三：善用辅助器材

技巧四：运用人性的弱点

技巧五：善用参与感

技巧六：善用占有欲

技巧七：引导焦点

第七讲：销售谈判实务——一剑封喉

一、切忌自言自语，对话才能成交

1、销售不是说话，而是对话

2、如何将句号变成问号

二、锁定拒绝原因，反问引导成交

1、销售不怕拒绝，怕的是不懂拒绝的原因

2、用理解加反问的方式回应客户的拒绝

3、问话提纲助你一剑封喉

三、打开沟通之窗，谈判控制成交

1、打开心房、照亮心墙

2、谈判中的控制策略

3、谈判中的注意事项

第八讲：掌握结束销售的契机

基本认知：主动不代表危险、被动不代表安全

不马上成交的原因

识别顾客结束语言的讯号

识别顾客结束肢体语言的讯号

第九讲：售楼顾问常用成交技术

一、直接成交法

二、迫选成交法

三、假定成交法

四、小点成交法

五、优惠成交法

六、期限成交法

七、时间成交法

八、中介成交法

九、其他辅助方法

十、三大误区

课程回顾与总结