

《PSS 基础汽车销售技巧及实战训练》

课程大纲

一、卓越汽车销售代表的理念与精神

二、4S 店销售接待的基本结构与科学的销售话术

客户分析

班前准备

接触阶段的技巧及专业话术

探询阶段的技巧及专业话术

聆听阶段的技巧及专业话术

呈现阶段的技巧及专业话术

处理异议的技巧及专业话术

成交阶段的技巧及专业话术

跟进

(一) 客户分析

销售过程中客户的心理分析与突破：心理现象，各年龄层客户需求分析与满足

影响人际吸引的因素：个性特质、相似性、互补性、熟悉性、接近性

市场潜力的考虑方面

目标客户潜力的考虑方面

目标客户发展的三阶段

(二)、班前准备

A、工作准备 B、心理准备 C、资料准备
墨菲定律的启发

明确接待对象：

- 1、接待客户的目的
- 2、接待客户的要素
- 3、接待领导的目的
- 4、接待商业的目的
- 5、接待零售营业员的目的
- 6、访问客户：6种类型的客户接待

(三) 接触阶段的技巧和专业话术

开场白
形象讨论

(四) 销售探询阶段的技巧和专业话术

行动的冰山概念
询问需要的训练：
什么是探询 (PROBING)：
何时探询？
探询的建议
探询的目的：
探询的细节：
开放式问句句型：举例
探询问题的种类：举例
限制式提问：举例
假设式提问：举例
探询客户的需求和目标。
互动游戏
实地演练

(五) 倾听阶段的技巧

听的层次：
聆听理由：聆听技巧：
沟通技巧
互动游戏

实地演练

(六) 呈现（推荐、说服）阶段的技巧和专业知识

- 1 明确客户需求
 - 2 呈现接待目的
 - 3 专业导入 FABE，不断迎合客户需求
- 谈话的艺术
连贯用语：
什么时候“呈现（推荐、说服）”？
推销陈述
怎样技巧性的介绍产品
如何寻找卖点
如何使用推销工具
如何做好产品展示
使用宣传材料：
——宣传单页
——专业文章
如何说服需求？（8条，案例说明）
顾客购买和使用产品的真正动机
实地演练

(七) 处理异议的技巧和专业知识

- 1 客户的异议是什么
 - 2 异议的背后是什么
 - 3 及时处理异议
 - 4 把客户变成“人”：把握人性、把握需求
- 不关心的原因：
推销人员常犯的错误：
客户顾虑时你可以问自己：
处理异议方法：
面对客户疑问，善用加减乘除
处理客户的反应
客户对我们介绍产品的讲述中通常有两种反应：
*如何处理漠不关心：
互动游戏
对于客户提出的问题，我们可以采取以下方式处理

(八) 成交（缔结）阶段的技巧和专业知识

程序：要求承诺与缔结业务关系
设法激发客户的兴趣
成交信号：
*客户的面部表情：
*客户的肢体语言、表情及动作：
*客户的言辞方面：成交的方法：
成交技巧
互动参与
综合练习
实地演练

(九) 跟进阶段

1 了解客户反馈
2 处理异议；
3 沟通友谊
4 兑现利益；
5 取得下个定单
接待后工作
评估、分析、跟踪：

三、归纳接待技巧的重点：

促销办法
销售代表的 6 种类型的客户接待
业务代表的自我管理
询问需要的训练：

分 4 组做成功影象训练并点评提升

四、角色演练：

ROLE-PLAY--1-----克服缺点的训练：
ROLE-PLAY—2
背景资料：
[销售代表]
背景资料：
[客户]
背景资料：

[观察者]: