

《高成交的顾问式销售技巧》

梁晓光

【课程背景】

经济的发展和企业追求盈利的同时间，也会面对同业的竞争和顾客的对比和异议，而影响销售业绩最重要指标之一就是成交率。如何提高成交率也成为销售人员收入的指标性作用，尤其是当接触的顾客因为大环境原因减少的时候，更能够把握顾客成交的话，就代表业绩的提升。

高效成交是基于整个服务过程的基础，所以课程由销售人员的心态、整个服务流程的关键步骤、以至于音响顾客觉得的魔术时刻，提出优质服务作为开始。然后进入作为顾问的角色，应用顾问式咨询和成交技巧，配合真实案例作演练，让学员可以更好应用在工作当中。

梁老师由丰富的培训一线客户经理的经验，以由浅入深的方法，一层层分解服务过程，从沟通心理学的角度把握客人情绪、需求和异议，给与针对性的应对。这样可以大大增加成交的可能性，甚至于和顾客变成朋友，为未来的成交作进一步的铺垫。

课程的组成由观点和理论部分开始，也有具体工具，加上练习，最后制定沟通目标，把学习的技巧更好落地应用。梁老师有多年在香港外资银行培训经验，以商业银行操作模式作为蓝本，编制培训课件的内容，让银行服务由产品购买变成以顾客为中心的销售模式，以顾问的角色服务顾客，提高成交率。经过梁老师培训后的客户经理，许多在零售银行取得成绩后，转到国际的投资和私人银行，继续为顾客提高优质服务。

【课程收益】

- ★ 透过顾问式服务有效提高成交
- ★ 转变心态以顾客需求位中心
- ★ 学习顾问的服务步骤和增加为客户带来的价值
- ★ 掌握提高成交率的技巧，部署长远的顾客关系
- ★ 演练加强实用性，案例分析提升信心

【课程特色】

- ★ 了解国际银行的商业咨询服务模式
- ★ 课题以互动形式进行，透过讨论启发学员认知
- ★ 讲解方法后，更重视现场的演练和点评，起到马上能力提升的效果
- ★ 结合企业的案例式交流，增加实战性

【课程对象】

一线销售和管理人员

【课程时间】 1 天

【课程大纲】

一、什么是卓越的银行服务？

- 1、顾客体验重要的绝对性
- 2、你现在处于服务的什么水平？
- 3、优质的客户服务表现
- 4、突破到卓越的条件
- 5、超值服务的回报

二、如何透过咨询式的销售方法增加成交率？

- 1、成交的关键因素
- 2、传统与咨询式服务的分别
- 3、优质销售顾问的条件
- 4、顾问式服务的《七步一心》
- 5、全面的销售环节：售前、售中、售后
- 6、服务七个步骤的讲解和分析
- 7、建立信心是整个服务的关键

三、由什么不同行业的成功例子？

- 1、银行业的财富管理
- 2、管理咨询行业的服务方法
- 3、高级零售服务的私人定制
- 4、大众品牌的顾问式销售案例
- 5、你自己的成功案例

四、总结、演练和点评

- 1、每位学员的示范、评分与点评
- 2、日后的练习、跟进与应用