

## 《电气服务业顾问式销售技能》课程教学大纲

**课程名称：**《电气服务业顾问式销售技能》

**课程性质：**公开课/内训

**课程学员：**大客户营销人员

**教学时数：**学时：半天

**课程简介：**传统的销售模式在互联网时代受到了冲击，传统时代是“买”的没有“卖”的精，互联网时代是“卖”的没有“买”的精，如何增加客户黏性、增加成交率？销售人员的技能必须进一步提升，顾问式销售更多是站在客户的角度，发掘客户的需求，“从卖产品到帮客户买产品”增加客户的体验感，从而提升销量。

**教学目标：**

1. 更新营销人员的销售技能
2. 激发营销人员的信心与活力
3. 深入挖掘客户的潜在需求
4. 增加客户的体验感、满意度、忠诚度；
5. 增加客户重复购买率和转介绍；

**确保效果的培训方式**

整个培训包括案例分析、现场解答、角色扮演、团队竞争等形式，让学员在紧张、热烈、投入的状态中，讲授的观点简单实用，容易掌握记忆，学员可以掌握相关的理念、工具和方法。

**教学纲要：**

### **第一章：顾问式销售的特点及操作**

1. 顾问式销售的特点
2. 站在客户的角度制定最佳的解决方案
3. 客户利润增长提案 PIP 数值
4. 客户利润增长提案内容
5. 顾问式销售的要素
6. 顾问式销售操作过程
  - ✓ 使买方说得更多
  - ✓ 使买方更能理解你
  - ✓ 使买方遵循你的逻辑去思考
  - ✓ 使买方进行有利于你的决策
7. 顾问式销售的流程
8. 顾问式销售的应用技巧
9. 解决方案呈现技巧
10. 工具：问话的六大模型
11. 工具：用 SPIN 模式挖掘客户痛点
12. 案例：如何建立产品的信任状

### **第二章：客户的心理与行为判断**

#### **卷、客户行为与心理**

1. 客户需求理论
2. 购买场景与心理

3. 客户的购买动机
4. 客户购买的兴趣点
5. 购买的一般心理过程
6. 需求性购买动机
7. 心理性购买动机
8. 购买动机的可诱导性
9. 购买决策心理

## 二、不同类型的客户心理分析及对策

1. 犹豫不决型客户
2. 脾气暴躁型的客户
3. 沉默寡言性的客户
4. 节约俭朴型的客户
5. 虚荣心强的客户
6. 贪小便宜型的客户
7. 滔滔不绝型客户
8. 理智好辩型客户

## 第三章：顾问式营销的成交

1. 如何营造成交氛围？
2. 客户成交预测五步法
3. 成交的七大信号
4. 顾问式成交的方法
  - ✓ 直接要求成交法
  - ✓ 非此即彼成交法
  - ✓ 最后机会成交法
  - ✓ 激将成交法
  - ✓ 保证成交法

。。。。

5. 案例：“倔处长”是如何突破的