

# 沿街商铺---场景化销售能力提升

## ---《宽带、监控及商铺融合业务营销实战》课程

### 课程背景：

随着通讯技术的不断发展和国家对通讯业的持续整合，运营商在技术运用和资源支持等方面的能力日趋同质化。销售人员拿着几乎相同的产品和差不多价格的产品在进行着销售。竞争中，很难与对手拉开差距。

在同质化的市场中，面对不同的销售场景，如何运用专业化的销售技巧，提高成交率，融合推广更多的业务呢？

通过本课程，我们在实战中重点学习“沿街商铺”市场营销场景下有效引导客户成交的方法和技巧，掌握接触客户、展示产品、促成成交的关键技能，为赢得销售储备技能。

### 课程收益：

- 1、同质化竞争，专业销售的关键作用；
- 2、专业化销售的基本流程和实现目标
- 3、专业化销售的场景化应用方法技巧
- 4、场景化的实战销售脚本及话术脚本

### 课程安排：

- 1、 技能培训：营销方法、工具学习、营销话术研讨（1天）
- 2、 技能检验：实战营销话术过关（0.5天，培训完成当晚）
- 3、 陪同辅导：陪同拜访及现场辅导（2天）
- 4、 复盘加油：解决实战问题，鼓舞实战士气（实战结束前）

## 培训课程大纲

授课方式：讲师讲授+案例分析+学员讨论+学员分享

## 导言 专业化的面对面销售技巧

### 一、 专业化面对面销售一般流程和技巧目标

- 1、 好感接触-好感联系，需求挖掘
- 2、 优势展示-引发兴趣，比算利益
- 3、 快速成交-消除异议，促成成交

## 第一节 好感的客户接触

### 一、 从客户接触阶段的目标，思考需要的技巧

- 1、 讨论：为什么要好感接触？我们要达成什么目标，采取什么样的行动？
- 2、 客户接触，我们要达成的目标和应有的行动：
  - 1) 建立有好感的联系：建立有利于沟通和了解情况的好感气氛
  - 2) 挖掘到客户的需求：了解到客户需求的情况以利于针对推荐

### 二、 建立好感联系的技巧

- 1、 好感开始于良好的印象
  - 1) 适当的接触时机
  - 2) 良好的仪容态度
  - 3) 简单善意的自我介绍
  - 4) 恰如其分的寒暄恭维
  - 5) 友善积极的情绪引导
  - 6) 主动有意的关系拉近
  - 7) 探讨：沿街商铺营销场景下，如何良好印象？
- 2、 好感来自于非对抗的来意事由

- 1) 服务是最好的非对抗来意事由
- 2) 预见的冲突处理
- 3) 销售话术输出：沿街商铺营销场景下，获取沟通的事由话术？**
- 4) 营销脚本练习：好感接触脚本模拟练习**

### 三、 了解客户需求的技巧

- 1、 有技巧的问题沟通，了解客户需求相关的情况
  - 1) 客户需求的基础：客户的问题探询
  - 2) 策划问题的技巧：封闭式与开放式提问的运用
  - 3) 探讨：沿街商铺营销场景下，客户需求的问题问询？**
  - 4) 销售话术输出：针对宽带及商铺产品，一问一答的快速需求锁定**

## 第二节 优势的产品展示

### 一、 从展示产品阶段的目标，思考我们的行动

- 1、 讨论：为什么要优势展示？优势展示要达成什么目标，采取什么样的行动？
- 2、 产品展示，我们要达成的目标和应有的行动：
  - 1) 引发兴趣：针对客户问题，引发解决的兴趣
  - 2) 比算利益：比算利益优势，赢得客户的认同

### 二、 引发客户兴趣的技巧

- 1、 客户兴趣的核心是利益的获得
- 2、 降低费用，提升性能是最常见的利益兴趣点
- 3、 探讨：宽带及商铺产品营销的利益兴趣点**
- 4、 销售话术输出：沿街商铺营销场景下，针对利益点的引发兴趣话术**

### 三、 比算利益优势的技巧

- 1、 展示要针对认知能力
- 2、 展示要围绕客观实际
- 3、 展示要策划比算脚本
- 4、 **销售话术输出：沿街商铺营销场景下，针对商铺产品利益优势的比算话术**

### 第三节 快速的成交促成

#### 一、 从成交促成阶段的目标，思考我们的行动

- 1、 讨论：促成成交阶段，我们要达成什么目标，采取什么样的行动？
- 2、 促成成交阶段，我们要达成的目标和应有的行动：
  - 1) 消除异议：化解客户异议反对，才能进一步达成销售
  - 2) 促成成交：抓住机会引导成交，快速赢得销售的成功

#### 二、 消除化解异议的技巧

- 1、 客户异议的认识：异议是有兴趣的表示
- 2、 分清客户异议类型，针对方法化解客户反对
  - 1) 化解异议的四步法
  - 2) **销售话术输出：沿街商铺营销场景下，常见异议应对话术**

#### 三、 引导客户成交的技巧

- 1、 成交的时机
- 2、 察言观色，辨别成交的信号
  - 1) 正面肢体信号和负面肢体信号的识别方法
- 3、 肢体信号处理的沟通方法
  - 1) 化解负面影响的开放式沟通
  - 2) 锁定沟通成果的封闭式问题

- 4、 引导客户，促成成交的技巧
  - 1) 引导客户成交的方法及案例
  - 2) 销售话术输出：沿街商铺营销场景下，常用促成话术应用
- 5、 营销脚本练习：沿街商铺全过程脚本模拟练习

## “问查比算”运用及话术脚本、工具准备

### 第一步 搭讪接触

#### 营销工具准备：

- ✓ 仪容态度的准备
- ✓ 搭讪工具的准备
- ✓ 客户筛选的条件
- ✓ 搭讪时机的选择

#### 话术脚本准备：不同类型客户

- ✓ 开场话术的脚本
- ✓ 寒暄话题的脚本
- ✓ 拒绝处理的脚本

### 第二步 客户识别（问、查）

#### 营销工具准备：

- ✓ 宣传物料的准备
- ✓ 客户识别的标准

**话术脚本准备：**不同类型客户及场景的问、查话术

- ✓ 询问问题的脚本
- ✓ 查询客户的工具
- ✓ 拒绝处理的脚本

### 第三步 引发兴趣

**营销工具准备：**

- ✓ 宣传布置的准备
- ✓ 人气氛围的准备
- ✓ 礼品道具的准备

**话术脚本准备：**不同类型客户及场景的话术

- ✓ 引发兴趣的脚本
- ✓ 拒绝处理的脚本

### 第四步 了解产品（比、算）

**营销工具准备：**

- ✓ 产品资料的准备
- ✓ 利益重点的梳理

**话术脚本准备：**不同类型客户及产品的比、算脚本与工具

- ✓ 产品说明的脚本
- ✓ 优势对比的脚本
- ✓ 激发利益的脚本
- ✓ 拒绝处理的脚本

## 第五步 示范体验

### 营销工具准备：

- ✓ 体验道具的准备
- ✓ 体验步骤的梳理
- ✓ 优势问题的预案

### 话术脚本准备：不同类型客户

- ✓ 优势示范的脚本
- ✓ 对比感受的脚本
- ✓ 拒绝处理的脚本

## 第六步 促成成交

### 营销工具准备：

- ✓ 礼品道具的准备
- ✓ 表格单据的梳理

**话术脚本准备：**不同类型客户及场景的话术脚本

- ✓ 促成话术的脚本
- ✓ 拒绝处理的脚本

## 第七步 建立关系

**营销工具准备：**

- ✓ 名片道具的准备

**话术脚本准备：**不同类型客户

- ✓ 加微信的话术脚本
- ✓ 拒绝处理的脚本