
(以客户为中心的顾问式销售技巧 (1 天

🚩 为什么要学习这门课程 (Why) :

。近年来，客户的要求越来越高，但是他们选择却变得越来越多
在这样的环境中，企业要想取得发展，不仅需要正确的战略和战术，还需要一线销售人员具备足
够强的战技。如果战技不够，再好的战略和战术也难以实施
那么，销售人员最核心的战技是什么？就是掌握一套高效的客户面谈的流程,而本课程就是为此而
准备的

课程的核心部分源于全球最具影响力的销售咨询机构。被引进国内近二十年来，经反复雕琢和学
员实践，已经造就了大量一流的专业销售人才，成为业内公认的迈向专业化销售的必修课

• 这门课程讲些什么 (What) :

。本课程主要包含两大部分，即如何理解以客户为中心、如何从流程上做到以客户为中心
在第一部分，主要探讨销售人员为何要以客户为中心,那么客户又以什么为中心,以及怎样识别客
户的驱动,从而更好的做到以客户为中心

在第二部分，通过一个案例，发现不以客户为中心的流程给客户、给自己带来的困扰，而一个好
的销售流程又应该是怎样的。然后——也是整个课程的核心，将逐一研讨如何把整个销售流程中的每
一环节，做的更加完美。特别是探索客户需求、价值展示等部分，将是整个顾问式销售技巧的精华
最后，在所学内容的基础上,鼓励大家做出个人行动计划,以便学以致用

• 学习后的收获 (Benefit) :

: 培训结束后，学员将获得以下收益

- 能够针对性的完善个人的销售观念，自信、从容地与客户进行接触和洽谈；
- 掌握一套顾问式的销售流程，把与客户面对面接触的专业程度提高到一个新的水平；
- 强化探索客户需求的技巧，能够设身处地的理解他们想要的和该要的；
- 能够借助全角度的方案，影响客户，获得客户的承诺，提高销售成功率。

• 学习大纲 (Guideline) :

上午			

<p>建立轻松的学习氛围，</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握好的学习方法 ● 明确自身的角色和价值，正确认识实现良好销售的能力要素。 	<p>讲解 小讨论</p>	<p style="text-align: right;">以客户为中心 .1</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 破冰/问题征集 ● 为何要以客户为中心 ● 客户的选择决定我的成果 ● 客户以何为中心 ● 识别客户(企业)的驱动力 ● 识别客户(本人)的动机 	<p style="text-align: right;">- 09:00 10:30</p>
<p>茶歇 10 : 30-10 : 45</p>			
<p>从案例中得到启发，一个专业的销售流程是怎样</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在拜访前,就能对客户 ● 的驱动力进行分析； ● 在接触客户时，能够营造一个积极的洽谈气氛。 	<p>案例分析 小组讨论 角色扮演</p>	<p style="text-align: right;">建立亲善关系 .2</p> <ul style="list-style-type: none"> •案例分析：一次销售 •一个专业的销售流程 •情景案例分析：问题出在哪里 •客户概况分析 •设定合理拜访目标 •第一印象的重要性 •与客户接触时的心态和动作 •开场白的设计（OPA） •情景演练：一次接触 	<p style="text-align: right;">-10:45 12:00</p>
<p>下午</p>			
<p>认识探索客户需求的重要性，并学习了解需求的关键提问技巧，建立问题仓库作为实际工作的指导</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 同时学习倾听、总结提炼的技巧，以便获得更多更准确的信息。 	<p>讲解 练习题 小组讨论和展示 录像分析 角色扮演</p>	<p style="text-align: right;">顾问式探索客户需求 .3</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 探索客户需求的重要性 ● 分析客户的需求和动机 ● 需要了解哪些信息点 ● 如何收集信息（探索深层次需求） ● 提问的方式和技巧 ● FOC 引导方法（建立问题仓库） ● 漏斗技巧 ● 倾听、总结和提炼的技巧 ● 理解、肯定和赞美客户 ● 录像分析：一次有效的需求探索 ● 角色扮演：探索需求 	<p style="text-align: right;">-13:00 14:30</p>
<p>茶歇 14 : 30-14 : 45</p>			

<p>学习展示方案的技巧， ● 提高对客户的影响效 。果</p> <p>● 站在客户的角度，读 懂客户的情绪，在情感 上赢得客户。</p>	<p>讲解</p> <p>小组讨论 录像分析 角色扮演</p>	<p>产品及价值展示 .4</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利益与特性的分别 ● 洞察客户的动机 ● 怎样站在客户的角度来考虑问题 ● 呈现循环 (FABP) ● 小组作业：建立呈现仓库 ● 增强说服力的其他手段 ● 录像分析：强化对客户的影响力 ● 角色演练：销售展示 ● 获得客户的承诺 	<p>-14:45 16:30</p>
<p>结束 16 : 30</p>			