**《SPIN顾问式销售精英强化训练》**

**主办单位：**一六八培训网 www.peixun168.com；

**时间安排：**2024年3月21-22日 广州 4月18-19日 上海

2024年6月20-21日 深圳 7月11-12日 上海

2024年9月05-06日 广州 10月24-25日 上海

2024年11月21-22日 深圳 12月19-20日 上海

**费　　用：**3800元/人 （包含：授课费、讲义、发票、茶点等费用）**不含午餐**

**培训对象：**技术性产品销售人员、服务性产品销售人员、工业品销售人员，以及其它以大客户销售为主的销售人员等所有从事销售相关的人员参加，（建议每家公司最少安排8人，高管带队，公司核心部门最少安排一位参加，5位优秀的销售人员）

**联系方式：**18826414993黄老师（微信同号）

注：本课程可为企业提供上门内训服务和咨询服务，欢迎来电咨询！

**【课程背景】**

    顾问式销售是由Huthwaite公司通过销售实证研究，从成功销售员35000个销售拜访案例中，总结出的针对大客户销售的有效销售方法，目前在服务性产品、技术性产品、工业品销售领域被广泛采用。

与传统消费品销售采用的技巧不同，顾问式销售技巧的着眼点在客户内在问题的有效发掘，以为客户解决问题为先导，赢得竞争，赢得客户对公司的信赖，实现公司产品的顺利销售。这门课程既是一门销售技巧的课程又是一门高效沟通的课程，更是一门心智潜能开发的课程。

**【课程收益】**

* 掌握SPIN顾问式销售的精髓和技巧
* 熟练使用销售人员必备的基本技能；
* 掌握FABE和SPIN、5W2H三大销售工具；
* 如何激发客户购买需求与兴趣；
* 运用建立客户关系的方法和技巧；
* 熟练使用客户关系分析工具；
* 练习挖掘客户需求的方法与技巧；

**【课程特色】**

* 极强的销售思维，授人以鱼不如授人以渔，以实战案例、实战演练帮助培训对象掌握SPIN顾问式销售思维；
* 系统的思维模式，看到不一定想到，想到不一定做到，做到不一定做成，做成不一定做好，影响结果的环节太多、太复杂，本课程以系统的方法论阐述课程要点，环环相扣；
* 实用的应用工具，好看不一定好用，好用一定要实用，这些应用工具都是被培训对象在实战中应用并且产生结果，老师会用的不是实用的好工具，学员会用的才是好工具；

**【课程大纲】：**

**第一章：开启顾问式销售智慧**

1、什么是销售，销售是什么？

2、销售模式决定销售行为？

3、互联网时代对销售的理解

4、顾问式销售与产品销售有啥不一样？

5、销售的心态和应该具备的四大能力

6、销售是卖药还是看病有啥区别？

**第二章：顾问式销售之如何成功约见客户**

1、拜访的目标设定

2、给客户要见你的理由？

客户约见的PPP： 目的（why）、过程（如何进行）、收益（彼此有什么好处）

3、互联网时代和客户约见的渠道多样化

4、电话预约客户给你带来的四个好处

5、陌生电话预约给对方一个理由

6、电话约访关键六个步骤

7、专业销售人接打业务电话注意事项

8、让你电话的声音更有魅力

9、电话后对客户的态度要评估

现场演练：电话预约客户模拟情景演练

销售工具：突破客户拒绝的十大话术

**第三章：顾问式销售之与客户建立信任**

一、销售拜访前四个周密准备

1、心理准备

2、形象准备

3、资讯准备

4、装备装备

二、建立信任从第一次开始

1、万事开头难—留下愉快印象30秒五步开场

2、建立信任创建友好人际关系路线图

a) 寒暄打招呼——礼貌周到暖人心

b) 超级赞美不留痕迹——天下第一拍

c) 达成共识——先交朋友后做生意

d) 培养共同爱好——高山流水遇知音

e) 价值观趋同——建立忠诚的革命友谊

3、摸清客户利益与组织关系结构图

三、4种客户角色及社交行为风格

四、拜访客户过程中六个必问

五、如何搞定关键决策人

六、让客户带你去见高层

七、客户关系推进中的五把金钥匙

现场演练：开场白与拜访训练

销售工具：五个情景开场白话术

**第四章：顾问式销售之沟通技巧**

一、销售要突破沟通中的四大障碍

二、销售沟通中的三大法宝

1、听出客户背后的潜台词

2、了解一个人需要善于问

3、听问之间要有自然过渡

三、销售中常用的四个沟通技巧

1、主导——树立权威引导注意

2、共识——求同存异观点趋同

3、垫子——承上启下过渡自然

4、制约——提前预判改变链接

四、学会赞美你的客户

现场练习：四大沟通技巧的练习

**第五章：顾问式销售之痛点需求挖掘**

1、创造需求—SPIN顾问式销售策略

◆Situation   -背景问题—随风潜入夜

◆Problem     -难点问题—问题似大堆

◆Implication –隐含问题—暗示得与失

◆Need        -示益问题—润物细无声

案例：没有需求，照样购买

演练：有效挖掘客户需求

2、穷尽客户的需求5W2H

明确显性需求与隐藏需求

透过表面需求掌控核心需求

3、分析需求-层次与层面

马斯洛需求五个层次

决策、管理和执行层

讨论：如何消除客户的防备心理？

现场演练：根据企业实际销售做SPIN提问练习（现场导出学习成果）

销售工具：SPIN技术提问模板

**第六章：顾问式销售之精彩的产品呈现**

1、呈现手段:综合利用手段

手头:手势及肢体语言对呈现效果影响

口头:询问-介绍-确认法叠加客户满意

语言的抑扬顿挫

抓住对方注意力

案头:方案的撰写技巧

2、呈现方式:善用FABE法则

◆F-特点：客户貌似喜欢特点

◆A-优点：客户天生敏感差异

◆B-利益：客户终在乎利益

◆E-举例：更加希望现实佐证

3、呈现策略：把握呈现时机

◆海盗型—以订单为中心

◆顾问型—以需求为中心

◆关系型—以”人”为中心

4、呈现目标：引发客户幻想

5、把产品的功能转化为客户的利益

现场演练：如何给客户介绍产品或方案

销售工具：运用FABE法则做卖点提炼

**第七章：顾问式销售之客户异议处理**

1、客户五把异议飞刀：

沉默——无声的刀

问题——连环的刀

表现——直接的刀

怀疑——钝厚的刀

批评——尖锐的刀

2、化刀四步——先处理心情

认同、赞美、转移、反问

案例：身价40万的85后姑娘

3、化刀细节——再处理事情

没有时间、考虑考虑

我不需要、价钱太贵……

练习：如何应对“太贵了”、“没时间”……

讨论：当客户指责你时，你该如何处理？

**第八章：顾问式销售之超强谈判技巧**

一、什么是销售谈判

二、做有备无患的谈判四个工作

1、掌握客户的购买心理

2、掌控你的谈判地位

3、选择合理的谈判策略

4、运用有效谈判技巧

三、客户心理预期分析后判断谈判是否可能

四、能进入谈判环节的前提条件

五、判断你的竞争地位

六、制定价格目标和底线

七、制定价格欲望终止线

八、谈判中的策略运用

1、谈判开局策略

2、谈判中期策略

3、谈判后期策略

九、掌握九种报价技巧

十、谈判中突破低价的应对

附1：销售话术练习

附2：销售话术练习

案例分享：这个价格能接受吗？背后几个意思？

**第九章：顾问式销售之客户服务技巧**

一、客户服务工作的中心任务和目标

1、给予客户所关注的——变新客户为满意客户

2、给予客户潜在需要的—变满意客户为忠诚客户

二、销售的抱怨处理、挽留与策反

1、客户抱怨处理操作方法

客户抱怨产生检点表

抱怨者究竟想得到什么？

关注抱怨的层次与类型

平息客户不满——6大步骤

客户抱怨处理过程中需要强调的2个问题

2、客户挽留技巧

 研讨：客户销户倾向预警

附件：销户挽留的解决建议参考

3、客户策反技巧

注意“策反”时机出现和找到实施关键点

客户忠诚度4象限与策反思考

总结：复盘改善与行动计划

**司老师—销售业绩提升专家**

* ****18年市场营销与管理实战；
* 500强企业营销培训讲师；
* IOCL 国际认证高级讲师；
* 上海交大、复旦特邀讲师；
* 狼性营销系列课程培训师；
* 中国讲师好评榜实战百强讲师。

**曾任**：香港中原地产集团华东区营销总监；

**曾任**：中国500强永达汽车集团内训师；

**曾任：**上海某知名培训商学院执行院长；

**曾任：**上海环宇珠宝有限公司总经理。

**擅长领域：**销售技巧、谈判技巧、沟通技巧、大客户管理、团队管理与激励

**实战经验：**

1. 司老师拥有18年一线市场营销与团队管理实战经验，历经销售代表、销售经理、销售总监、高级培训师、公司总经理等职位。八年市场一线营销实战锤炼积累了丰富的销售作战经验，并从中悟出销售的真谛！在销售岗位上曾获得连续多月销冠，在培训讲师岗位上，把自己销售心法萃取提炼并开发出专业的培训教程：从SPIN客户需求深度挖掘、CTS核心差异化营销、FABE精彩产品呈现、5W2H客户问题分析与解决、ARB客户心智模式分析、WSN双赢谈判技巧、BSA临门一脚促成等都有独特的实战方法，实现团队销售业绩年复合增长率达300%；
2. 十多年的实操创业经历，曾带领一家从仅有两人的培训公司发展成以上海为总部，北京、苏州分公司，深圳办事处的知名培训商学院，培养了多位行业领导人及优秀培训讲师，成功构建一套完整的团队运营管理系统：从人才发展系统，训练成长系统、考核激励系统、制度保障系统、执行落地系统、教练领导力系统等帮助企业打造精尖的战狼团队！

3、司老师至今授课遍及全国多个省市，共计几百场，受训学员几千人，好评率达95%。**课程特色：**

* 实战化：以实操真实案例为演练蓝本，确保课程实战落地。
* 多元化：采用：理论讲解+小组讨论+互动探讨+案例分析+实战模拟+视频教学。
* 模块化：模块化的设计，确保课程的严谨性、结构性与逻辑性。
* 进阶化：阶段性的课程安排，使学员循序渐进，快速转化学习效果。
* 工具化：配有实战工具与方法，真正做到有“法”可依，有“具”可用。

**主讲课程：**

《绝对成交-SPIN顾问式销售技巧》

《业绩倍增-大客户销售的天龙八部》

《虎口夺单-销售沟通与谈判技巧》

《雄霸天下-狼王团队打造巅峰训练》

《引爆业绩-销售演讲与呈现技巧》

《赢在管理-销售管理者领导力提升》

**部分客户：**

**汽车行业：**宝沃汽车、91名车、铭顺汽车、万盛车业、和奥汽车、凯迪汽车、车帝汽车、北京安顺汽车、宝誉汽车、亿达成汽车、行隆汽车、昊瑞汽车、万途汽车、旭日汽车、辉阳汽车、中誉汽车、隆丰汽车部件、上海万象汽车、宝利通汽车金融......

**其他行业：**国家电网、金伯利钻石、青岛海信集团、正泰电气、华建集团、方太集团、红星美凯龙、西班牙XPT集团、昆山振宏电子机械、浙江德意厨具、上海水晶石数字技术、苏州戴乐克工业锁具、上海高信化玻、传发模特衣架、上海飘蕾女装、美资嘉吉饲料、上海保禄集团、上海麦迪睿医疗、上海和和热熔胶、杉杉投资、上海马克华菲、江苏苏美达、嘉迪安医疗器械、威特电梯部件、上海勿忘我贸易、上海皇冠包装、泰丰箱包、德华集团、 南京仪机、上海公元建材、永发集团、中凯集团、凯泉集团、苏宁电器、、上海友邦电气、上海尊贵电器等等。