



# 做人做事做销售

——优势销售

## 第三章：首次接洽> 8.如何引起潜在客户的注意

### 惊人之语

- ← 比如，约对方在一个不常见的时间，如10：15分。
- ← 8：20分打进公司的电话
- ← 不管用什么方法吸引客户的注意，最终的目标就是要与客户有机会可以面谈



# 第四章：面谈—互信的建立

1. 建立和谐关系
2. 面谈的指导原则：人际关系原则的运用
3. 启动销售面谈
4. 信息收集—得到答案，你想知道什么
5. 主要购买动机
6. 通过有效地聆听建立互信

## 第四章：面谈>1建立和谐关系

它是一种良好的人际交往技巧，是有效的倾听，信用和专业精神的结合。是潜在客户和销售人员之间建立互信关系的过程。



## 第四章：面谈》2建立和谐关系的原则

- ← 真诚的关心他人
- ← 以友善的态度开始
- ← 经常微笑
- ← 衷心的让他人觉得自己很重要
- ← 面谈时要顾及对方的利益
- ← 多让对方说话
- ← 客气的问候



## 第四章：面谈》2建立和谐关系的原则

真诚的关心他人：

- ◆ 停止
- ◆ 注视
- ◆ 倾听



## 第四章：面谈》2建立和谐关系的原则

以友善的态度开始：

- ← 我们如何介绍自己和接待别人，会关系到整个面谈的气氛。双方一开始互动绝不是握手而已。它意味着我们要让对方知道：“我很高兴来这里，对我而言，你是很重要的”



## 第四章：面谈》2、建立和谐关系的原则

经常微笑：

- ← 微笑是维系人际关系的一个重要因素
- ← 养成习惯



## 第四章：面谈》2、建立和谐关系的原则

衷心的让他人觉得自己很重要：

- ← 学会站在别人的角度来看事情，我们自然而然就会让别人觉得受到尊重，一定要真心诚意，表里如一。



## 第四章：面谈》2建立和谐关系的原则

面谈时要顾及对方的利益：



## 第四章：面谈》2建立和谐关系的原则

多让对方说话：



## 第四章：面谈》2建立和谐关系的原则

客气的问候：

- ← 问候没人会嫌多
- ← 应该了解客户接受的问候方式



## 第四章：面谈》 3.启动销售面谈

- ← 展开销售面谈的方法1：赢得注意
- ← 展开销售面谈的方法2：可信度说明
- ← 展开销售面谈的方法3：提供议程

## 第四章：面谈》 4.信息收集

得到答案，你想知道什么：

- ← 主要兴趣（他们想要什么）
- ← 购买的条件（交易要求）
- ← 其他的考虑（客户还希望拥有什么）
- ← 主要购买动机（客户为何购买它）



## 第四章：面谈》 4.信息收集

主要兴趣：

- ← 要牢记客户获得的首要好处并非产品本身，而是此产品带来的效益



## 第四章：面谈》 4.信息收集

购买条件：

← 必须要知道客户购买产品的基本功效和作用。



## 第四章：面谈》 4.信息收集

其他考虑：

← 客户还希望得到什么



## 第四章：面谈》 4.信息收集

主要购买动机：

- ← 将客户的购买动机排序，把最重要的重点动机放在最前面，不断地强化。
- ← 很多感性的需求也是购买的主要动机。



## 第四章：面谈》 5.通过有效地聆听建立互信

- ← 提问题：发展解决方案的关键
- ← 踏出正确的第一步
- ← 聆听的层次
- ← 聆听的秘诀
- ← 聆听以建立良好的关系



## 第四章：面谈》 5.通过有效地聆听建立互信——

提问题——发展解决方案的关键：

- ← 现状
- ← 目标
- ← 障碍
- ← 价值



## 第四章：面谈》 5.通过有效地聆听建立互信

---

踏出成功的第一步：



## 第四章：面谈》 5.通过有效地聆听建立互信

---

### 聆听的层次：

- ◆ 完全不理
- ◆ 假装聆听
- ◆ 选择性聆听
- ◆ 积极的聆听

## 第四章：面谈》 5.通过有效地聆听建立互信

---

### 聆听的秘诀

- ← 专注
- ← 体会客户的言辞和情绪
- ← 不要打岔
- ← 避免加入自己的主观意识
- ← 总结信息

## 第四章：面谈》 5.通过有效地聆听建立互信

聆听以建立良好的关系：

- ← 透彻的了解客户的需求可以和客户建起良好的关系，保证对客户的尊重。



## 第五章：商机分析——决定潜在客户的潜力

1. 现在
2. 最近一段时间（半年内）
3. 较长一段时间（半年以上）
4. 永远没有

??? 什么意思

## 第五章：商机分析——找出适当的潜在客户

- ← 他们的需求够大，值得你投入相当的成本么？
- ← 潜在客户有足够的力量么？
- ← 对方是真正的决策者么？
- ← 这一商业关系对双方都有利么？

## 第六章：解决方案的制定

### 逐步制定解决方案：

- ← 1：事实是什么
- ← 2：过桥
- ← 3：一般益处
- ← 4：个别益处
- ← 5：证据
- ← 6：试探成交

# 第六章—解决方案的制定》 1：事实是什么

---



## 第六章—解决方案的制定》2.过桥

---



## 第六章—解决方案的制定》3、一般益处

---



## 第六章—解决方案的制定》4.个别益处

---



## 第六章—解决方案的制定》5.证据

- ← 示范
- ← 例子
- ← 事实
- ← 展示品
- ← 模拟
- ← 证据：



## 第六章—解决方案的制定》6.试探成交

---



## 第六章—解决方案的制定》

### 产品知识与解决方案的制定：

- ← 经常阅读与专业有关的杂志
- ← 搜寻相关网络网页
- ← 阅读公司所提供的相关书籍和记录
- ← 请教你的上司和同事有关产品应用的知识
- ← 安排时间与公司的工程师和产品使用者互动
- ← 从潜在客户和现有客户中取得相的信息
- ← 在刚接受有关产品知识训练后，就去访问使用相关产品的工厂和家庭。

## 第七章：解决方案的说明

---

1. 如何成为一位强有力的沟通者
2. 示范说明的选项
3. 利用戏剧化说明

## 第七章—解决方案的说明》 1.如何成为一位有力的沟通者

- ← 对主题要满怀热忱
- ← 说话的声音和姿势要活泼生动。
- ← 直接对聆听着说话
- ← 说明的内容要简明切题
- ← 注重客户证词的重要
- ← 时常总结自己的谈话
- ← 尽可能与客户参与互动
- ← 一而再再而三的检查设备的功能，及后援工作的准备



## 第七章—解决方案的说明》2、示范说明的选项

- ← 面对众人站立式
- ← 电话说明式
- ← 提供草案的方式
- ← 交谈的方式
- ← 团队的方式
- ← 技术性的方式

## 第七章—解决方案的说明》2、示范说明的选项

面对众人站立式说明的方式：

*优点：销售人员的个性影响决定*

- ◆ 能鼓励客户互动
- ◆ 能提供机会以分享更多的信息
- ◆ 如果有人提出问题，可随时改变说明内容

*缺点：销售人员的个性影响决定*

- ◆ 会造成竞争者之间说明风格的比较
- ◆ 为竞争强手提供优势
- ◆ 也许会缺乏互动

## 第七章—《解决方案的说明》 2、示范说明的选项

### 电话说明方式

#### 优点：

- ◆ 节省时间
- ◆ 节省费用
- ◆ 具有弹性

#### 缺点：

- ◆ 缺乏互动
- ◆ 很难察觉到客户的反应
- ◆ 配给的时间较
- ◆ 会限制示范和展示的作用

## 第七章—《解决方案的说明》 2、示范说明的选项

### 提供书面草案的方式

#### 优点：

- ◆ 排出被错误引用的可能
- ◆ 客观的数据得以清楚地呈现
- ◆ 允许更多的考虑时间
- ◆ 容易与别人分享

#### 缺点：

- ◆ 容易产生过长的考虑时间
- ◆ 提供特定的信息
- ◆ 减少人机互动



## 第七章—解决方案的说明》2、示范说明的选项

交谈的方式：

优点：

- ◆ 销售人员的个性影响决定
- ◆ 更像平时的对话，而不像故意造作的说明
- ◆ 允许更多的随意对话，不致拘泥于一定的形式

缺点：

- ◆ 事情往往太快发生
- ◆ 太容易受个人意见的影响
- ◆ 需要客户很好的聆听、记忆、并集中注意力



## 第七章—《解决方案的说明》 2、示范说明的选项

### 团队的方式

#### 优点：

- ◆ 有更多的个性
- ◆ 有更广的知识基础
- ◆ 有更多样的说明风格
- ◆ 能广泛地阐释关键问题
- ◆ 能有更严密的组织

#### 缺点：

- ◆ 过多的示范说明风格
- ◆ 过多的信息
- ◆ 个人关系不易形成
- ◆ 通常会拖延说明时间



## 第七章—《解决方案的说明》 2、示范说明的选项

### 技术性的方式

#### 优点：

- ◆ 可以展示我们的专业组织能力
- ◆ 确保我们说明内容的正确性
- ◆ 允许更广泛的提问
- ◆ 可以展现我们公司的技术实力

#### 缺点：

- ◆ 会使说明会变成过多有关我们产品\服务是“如何”而不是“为何”
- ◆ 会让非技术性的客户觉得乏味
- ◆ 会让客户承受过多的信息压力



## 第七章—《解决方案的说明》 3、利用戏剧化说明

- ← 必须合乎你与客户之间的关系
- ← 必须是合乎雅兴的
- ← 必须让人觉得舒服
- ← 客户必须对他有正面的反映
- ← 我们的行动应该给人留下深刻的印象

紧扣主题、适时适度



## 1、同事间的沟通 > 1.2 与同事沟通的基本步骤

### 沟通中的反馈

要真正理解对方的意思并确认理解的准确性，就需要反馈。每当人们有不清楚的地方时往往会以问题的形式表达出来，所以最常见的一种方法就是提问。有效提问需要注意的是：紧扣主题、适时适度。除了用提问的方法之外还可用总结的方法。



## 第七章—解决方案的说明》3、利用戏剧化说明

- ← 戏剧化说明的原则
- ← 采取行动成就事情
- ← 使用吸引人的展示示范
- ← 将示范变成比赛
- ← 引发客户的好奇心
- ← 解决方案要切合客户的需要
- ← 将自己融入解决方案中

# 第八章：评估客户的反应

1. 购买和警告的信号
2. 在交易中建立感情：美好画面的力量



# 第八章—评估客户的反应>1购买和警告的信号

- ← 购买信号
- ← 肢体的放松特别是双手张开
- ← 向你靠近
- ← 表情显得愉快
- ← 点头表示同意
- ← 后退一步要欣赏你的产品
- ← 做出一些次要的决定, 以支持主要的决定
- ← 眼神的专注
- ← 做出某些动作, 显示他已经拥有了该产品

.

## 第八章—评估客户的反应>2、在交易中建立感情

美好画面的力量：

- ← 提醒自己客户需要什么，以及为什么需要
- ← 提醒客户他欠缺什么，并且与客户达成共识
- ← 提醒客户，你的产品或者服务可以弥补他所欠缺的
- ← 试探成交问题



# 第八章—评估客户的反应>1购买和警告的信号

## ← 警告信号

1. 皱眉头
2. 心不在焉
3. 姿态紧张
4. 环抱双臂
5. 背向后靠
6. 改变声调
7. 保持距离
8. 改变说话的速度



# 第九章：谈判

---

1. 谈判要求与反对意见
2. 谈判的人性层面—人们需要什么
3. 谈判的类型
4. 认识谈判的技巧
5. 达成谈判协议

## 第九章—谈判>1谈判要求与反对意见

---



## 第九章—谈判>2谈判的人性层面

人们需要什么？



## 第九章—谈判>谈判的秘诀

- ← 要展现热情
- ← 要运用维护良好人际关系的技巧
- ← 要保持理性不要情绪化
- ← 要注意肢体语言的运用
- ← 要有说服力, 不要企图糊弄对方
- ← 保持你的一贯性



## 第九章—谈判>谈判中的人际关系原则

---

- ← 要展现热情
- ← 要运用维护良好人际关系的技巧
- ← 要保持理性不要情绪化
- ← 要注意肢体语言的运用
- ← 要有说服力, 不要企图糊弄对方
- ← 保持你的一贯性

## 第九章—谈判>3.谈判的类型

- ← 简单型
- ← 复杂型



## 第九章—谈判>4.认识谈判的技巧

- ← 退出谈判
- ← 说服对方
- ← 保持沉默
- ← 利用时间约束
- ← 签订合约
- ← 延迟或不采取行动
- ← 利用谈判的权限
- ← 让对方先开价
- ← 提出最后通牒
- ← 附赠优惠

## 第九章—谈判>5.达成谈判协议

- ← 搜集信息
- ← 谈判是为了解决问题, 已达成协议
- ← 每个人都能学会成为一位有效地谈判者
- ← “得胜”的意义是达成关键的目标, 而不是征服对方
- ← 要全力以赴, 以解决双方的利益冲突.
- ← 运用合作的. 解决问题的态度和方法
- ← 要记住, 在谈判过程中, 解决问题的方法不止一种
- ← 尽量了解你的客户, 以便你能预测并响应他的要求
- ← 询问一些问题, 以了解客户真正的需要

## 第九章—谈判>.谈判的原则

- ← 搜集信息
- ← 谈判是为了解决问题, 已达成协议
- ← 每个人都能学会成为一位有效地谈判者
- ← “得胜”的意义是达成关键的目标, 而不是征服对方
- ← 要全力以赴, 以解决双方的利益冲突.
- ← 运用合作的. 解决问题的态度和方法
- ← 要记住, 在谈判过程中, 解决问题的方法不止一种
- ← 尽量了解你的客户, 以便你能预测并响应他的要求
- ← 询问一些问题, 以了解客户真正的需要

# 第十章：购买承诺

1. 赢得购买承诺的方法
2. 推荐



## 第十章：购买承诺>1赢得购买承诺的方法

- ◆ 直接提问法
- ◆ 二选一
- ◆ 下一步骤法
- ◆ 次要事项法
- ◆ 机会法
- ◆ 衡量法



## 第十章：购买承诺>2推荐

---

- ← 由客户开启接触
- ← 取得推荐者的名字, 有我们自己开启接触

# 第十一章：售后服务

1. 刚成交时的售后服务
2. 成交后的售后服务
3. 售后服务的策略
4. 售后服务须知
5. 对支持团队的关心
6. 与其他销售人员的合作关系

## 第十一章：售后服务>1.刚成交时的售后服务

---

← 写几句话



## 第十一章：售后服务>2.成交后的售后服务

← 写几句话



## 第十一章：售后服务>3.售后服务的策略

---

- ← 最新的有效地数据库
- ← 良好的沟通渠道
- ← 令人感兴趣的信息
- ← 新产品的最新信息

## 第十一章：售后服务>4.售后服务须知

---

- ← 随时知道 “下一步骤” 是什么
  - ← 你提供的服务要超出客户的期待
- 

## 第十一章：售后服务>5.对支持团队的关心

---

- ← 会有以下的问题
- ← 妒忌心理
- ← 工作量大, 人手不足
- ← 与他们保持良好的关系, 多关心他们, 并采取实质的行动.

## 第十一章：售后服务>6.与其他销售人员的合作关系

### 建立团队精神的原则

- ◆ 创造共识
- ◆ 使你的目标成为团队的目标
- ◆ 尊重每一个人的价值
- ◆ 使每一个成员为团队的产品负责
- ◆ 荣誉与他们分享, 责备自己承担
- ◆ 抓住机会建立他们的自信心
- ◆ 持续的融入他们之中
- ◆ 当他们有事请教你的时候, 尽力的帮助他们.

# 第十二章：反对意见的处理

β 采取行动——解决反对意见的五个步骤

β 解决反对意见的原则

**(解决反对意见的原则——为了解决反对意见我们必须建立信用和价值,并永远尊重我们的客户)**

## 第十二章：反对意见的处理>1..采取行动—解决反对意见的五个步骤

1. 使用缓冲句
2. 弄清反对意见
3. 找出隐藏的反对意见
4. 回应
5. 以试探成交来评估客户的立场



## 第十二章：反对意见的处理>2.解决反对意见的原则

- ◆ 拥有正确的心态
- ◆ 绝不要和客户争论
- ◆ 不要忽视客户的反对意见
- ◆ 简要的加以回答
- ◆ 回应要透彻并且充满自信。
- ◆ 不要随便给出答案
- ◆ 发展出一些标准的答案，并记录下来。

# 第十三章：最大的销售优势—态度

---

1. 态度激发我们设定目标，并有效管理时间
2. 积极地态度和优势销售：胜利的组合

# 第十三章：最大的销售优势—态度>1.态度激发我们设定目标，并有效管理时间

---



## 第十三章：最大的销售优势—态度>2积极地态度和优势销售：

### 胜利的组合：

1. 与那些对销售充满热情的人多交往。
2. 阅读、观摩和聆听有启发性的资料
3. 和对你的产品或服务表示满意的人多多交谈
4. 写下你的目标，并热忱的投入你的工作
5. 要得到优势销售，你必须学会如何运用其他方法和原则
6. 要维持优势销售，你必须日复一日的练习运用其他方法，知道他变成你的习惯。
7. 要业绩日益增长，你必须要有正确的销售态度，必须建立以客户为中心的商业关系。并且必须走出舒适圈，勇于尝试一些不同的方法。

---



THANKS !