

# 顾问式销售 技巧培训

Sales  
training



# 目录

CONTENTS

1

• 销售的层次

2

• 顾问式销售认知

3

• 顾问式销售技巧





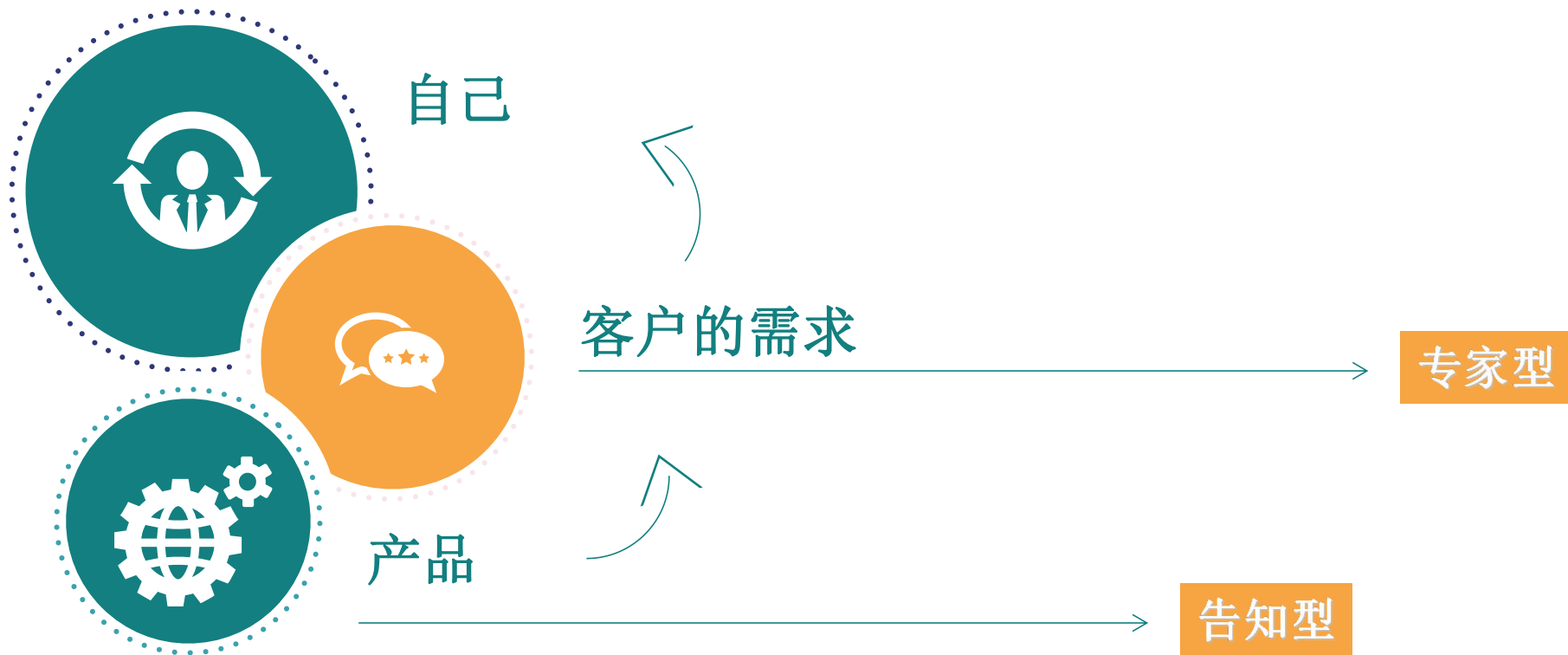
PART. 01

# 销售的层次





# 销售的层次





# PART. 02

## 顾问式销售认知





# “顾问式销售”的概念

## 以产品为基础

利用自己的专业知识与客户建立信任为原则，  
以挖掘客户潜在需求为中心的销售模式。

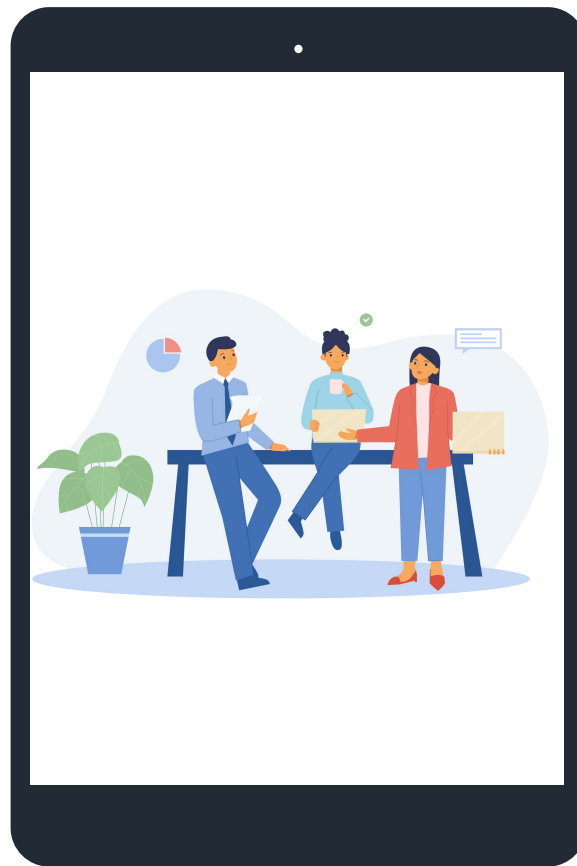
### ➤ 后轮

专业知识

### ➤ 前轮

人际关系能力

挖掘客户需求的技巧





# “顾问式销售”的概念





# “顾问式销售”的概念

## FAB法则

- Feature - 产品特色

- Advantage - 产品优势

- Benefit - 客户利益

特色

优势

利益



客户不会去买特点，也不会去买功能。他们会买的只是这种产品的特点和优点能带给他们的益处。





# “顾问式销售”的概念

## 案例1——XX产品

### 特色

芯片

### 功能

消费，乘车

### 利益

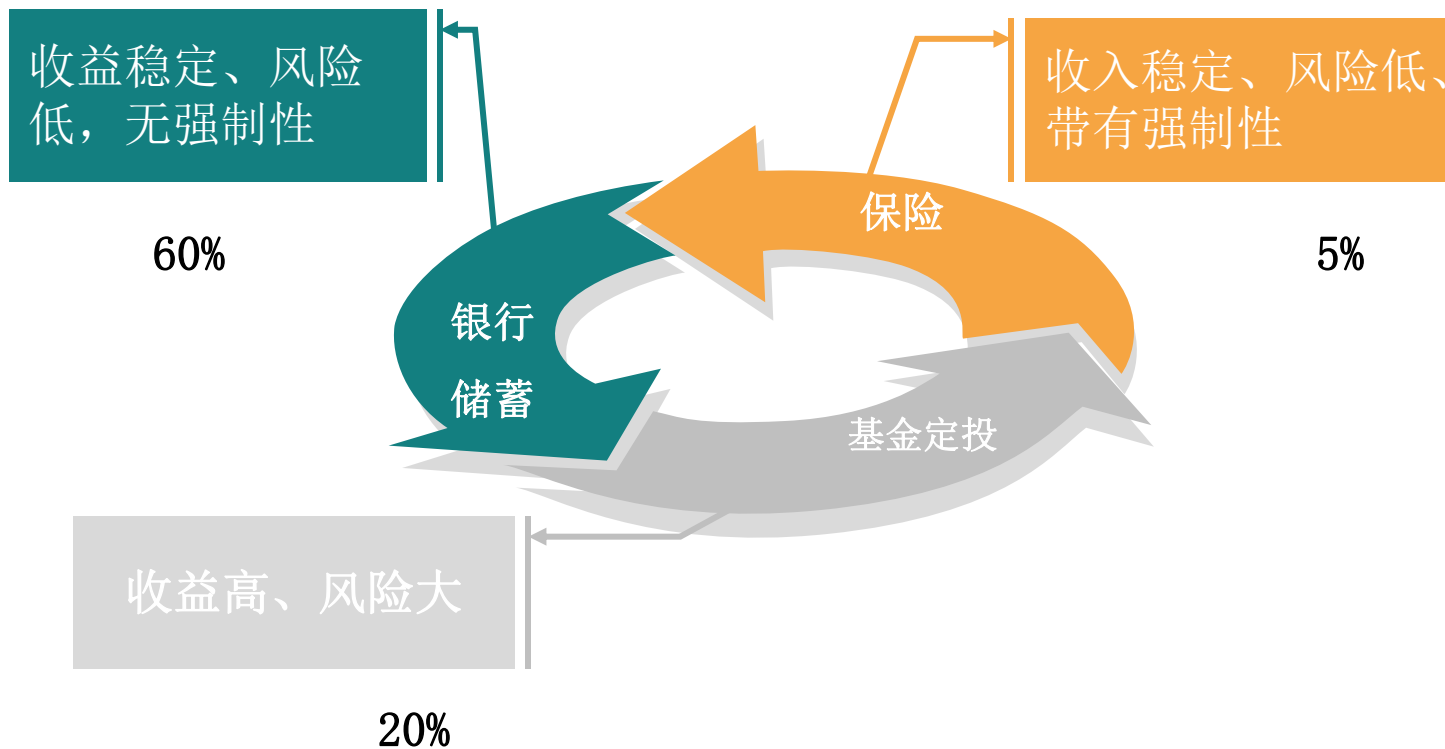
购物享受折扣，出行享受方便





# “顾问式销售”的概念

## 案例2——XX理财产品如何积攒教育费用



### ➤ 养老金、教育金理财的三个原则

本金安全，稳健第一  
适度收益，抵御通胀  
强制储蓄，专款专用



# “顾问式销售”的概念

## 案例2——XX理财产品

### 特色

本金安全，年金 分红，附加保  
障和豁免

### 功能

教育金 ， 养老金

### 利益

专款专用，在一定程度上抗通胀



# 人际关系能力

## 人际关系

一个人的成功，80%要靠人际关系和处事能力。





# 人际关系能力

## 人的心理需求

人本性最关心的是自己

FEEL GOOD感觉好



# 人际关系能力

## 巧妙地赞美别人

### 赞美的两个基础

- 独特的欣赏能力
- 恰当的表达方式



# 互惠互利

## 互惠原则

己欲立而立人  
己欲达而达人

- 给予……给予……再索取……
- 礼尚往来、知恩图报

## 互惠原理





# PART. 03

## 顾问式销售技巧

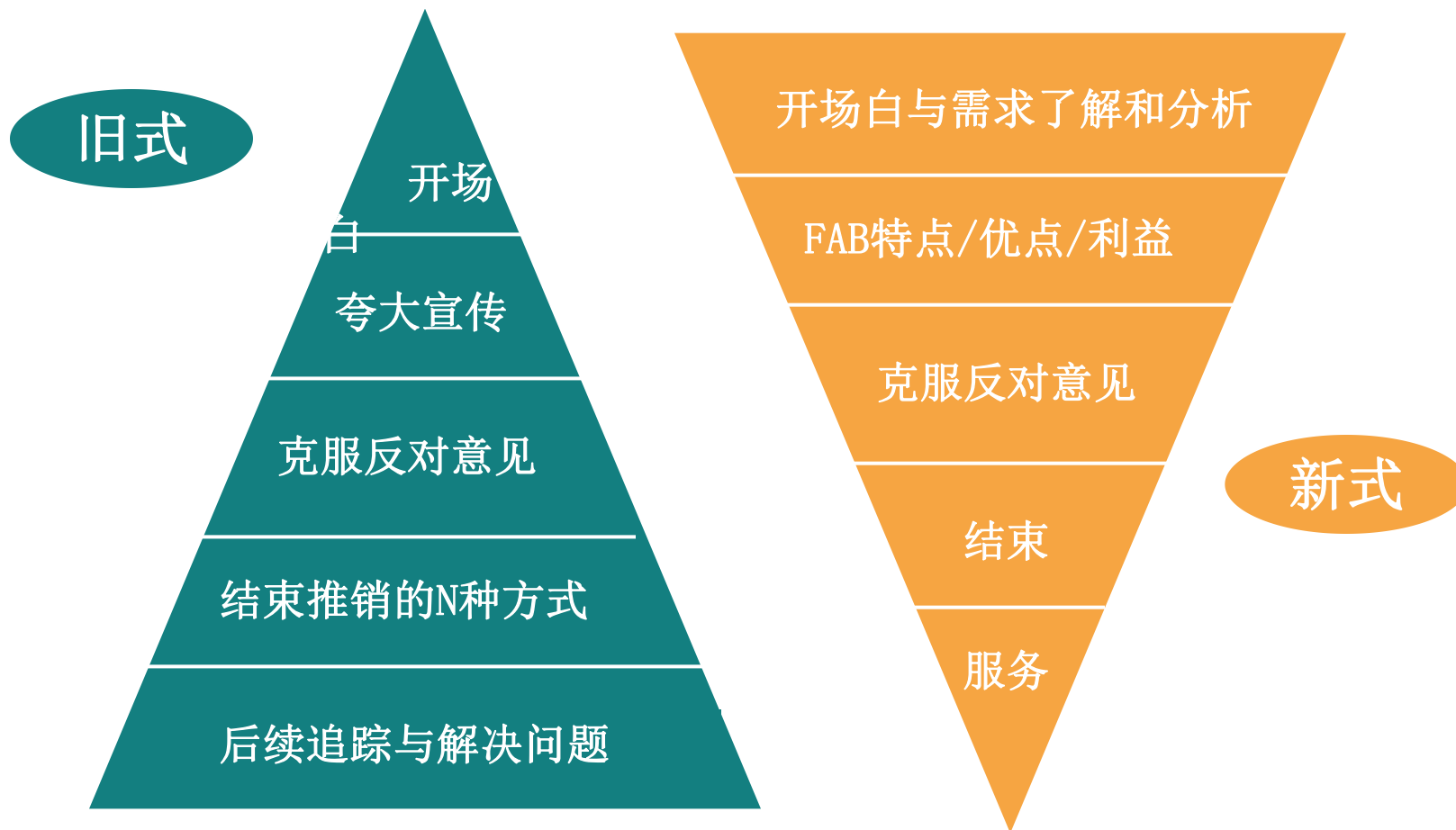
Lemon Drops Oat Cake Oat Cake Sugar  
Plum Sweet



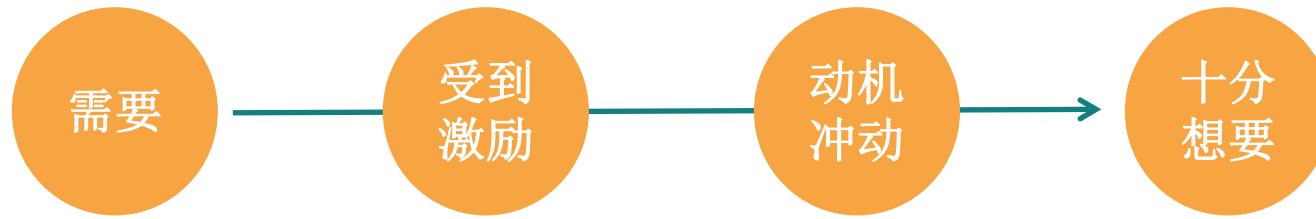




# 旧式推销方式与新式(顾问式)营销方式



# 消费心理



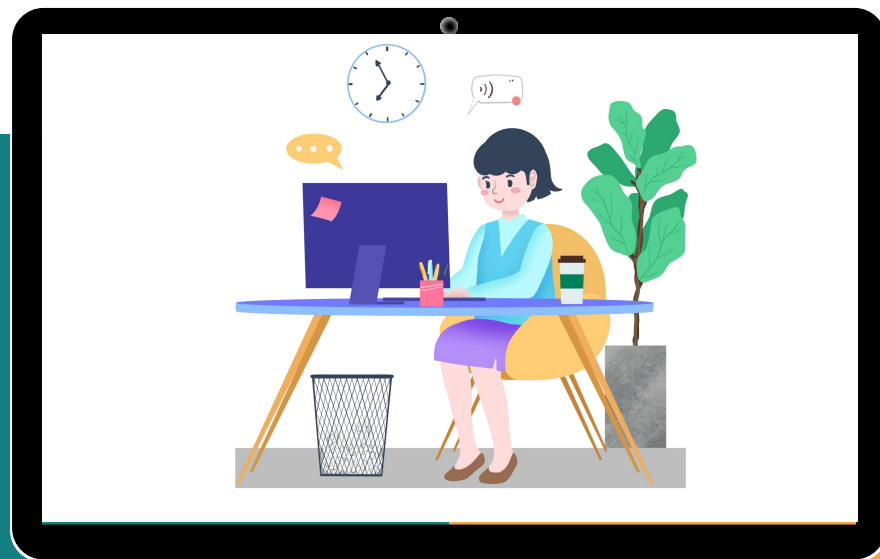
购买达成



# 需要的变化

## 潜在的需要

- ✓对现状有不满
- ✓遇到困难



## 强烈的需要/想要

- ✓立即改变现状的愿望
- ✓马上行动的决心





# 需要的变化过程



潜在的需要



强烈的需求

还不错



有些小麻烦



问题大了



马上想办法

# 顾问式销售方式



## 重点

了解客户对生活的愿望及实现愿望的障碍

## 目的

引导客户作决定并达成愿望

# 医生与病人

想想医生为什么是销售高手？



病人的需求大多  
是明确需求



医生的专业  
权威性



望闻问切的诊断  
流程，准确把握  
客户病症



放大若不及时  
治疗病症的严  
重后果



# 顾问式销售要领

独门绝技一有效地问

囊中猜物

## 提问的方式

- 开放式问题：回答无定式
- 封闭式问题：回答：是/不是
- 选择式问题：确认回答



# 开放式问题



想想：开放式问题的目的？

——引导对方说话

——获得更多信息

想想：如何提开放式问题？

关键词：为什么、什么、怎样、哪里、哪些、如何



# 封闭式问题

想想：封闭式问题的目的？

- 澄清和确认对方的需求
- 影响和引导对方的思路
- 防止对方没完没了

想想：如何提封闭式问题？

关键词：能不能、对吧、是不是、会不会、可不可以、有没有



# 选择式问题

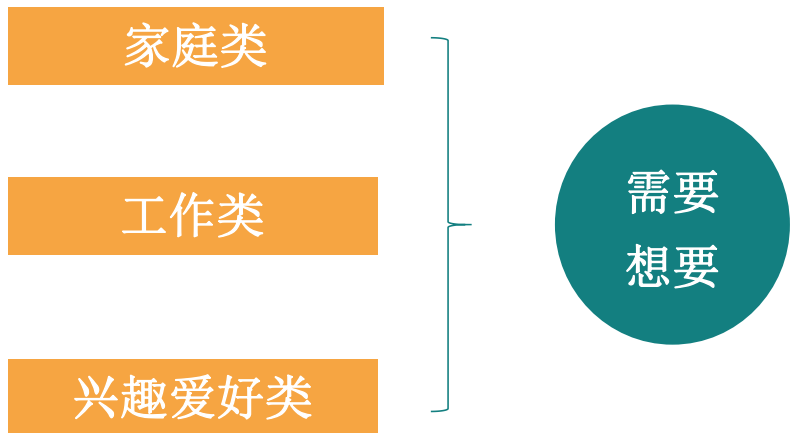


想想：选择式问题的目的？

- 在促成时使用
- 了解对方信息



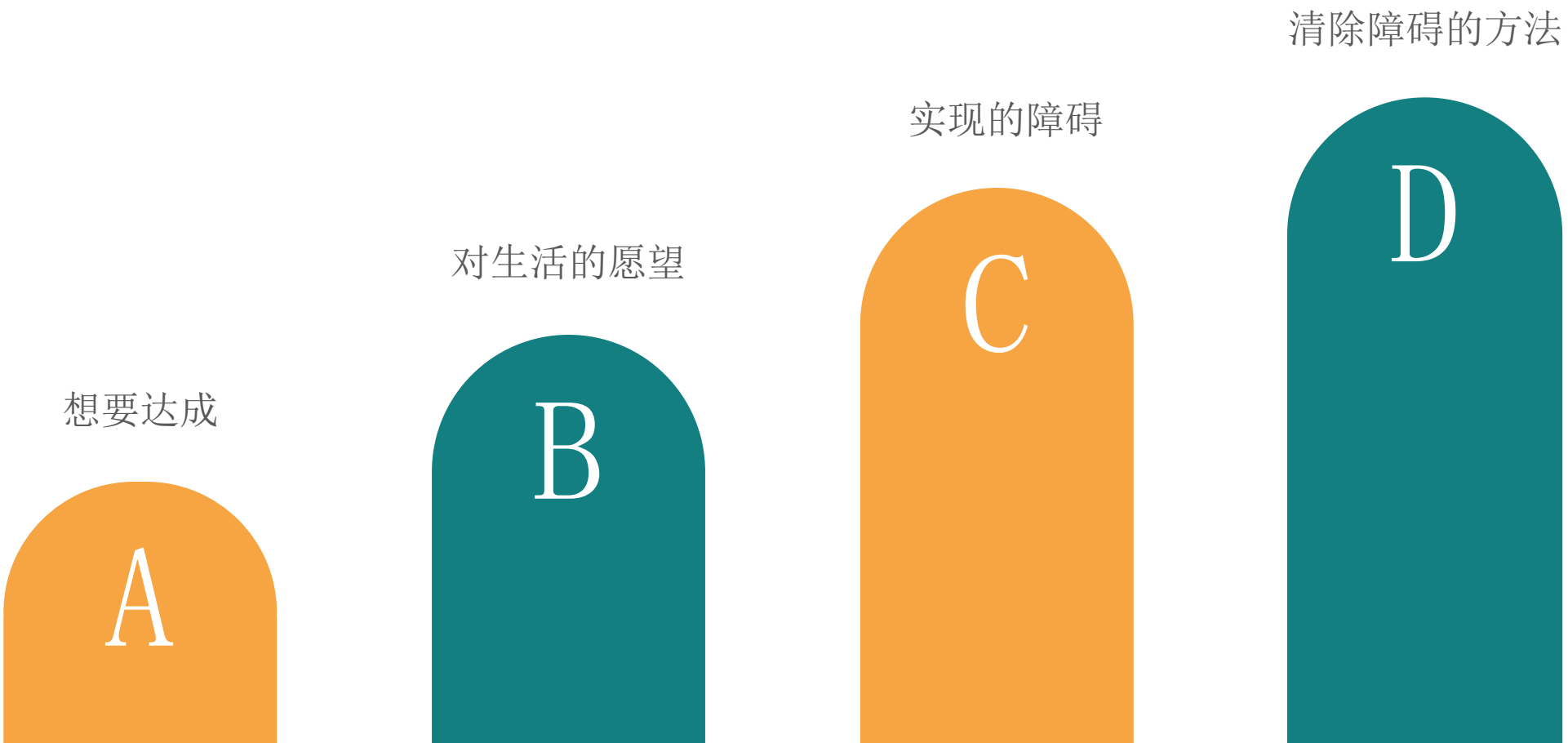
# 有效的暖场问题类型





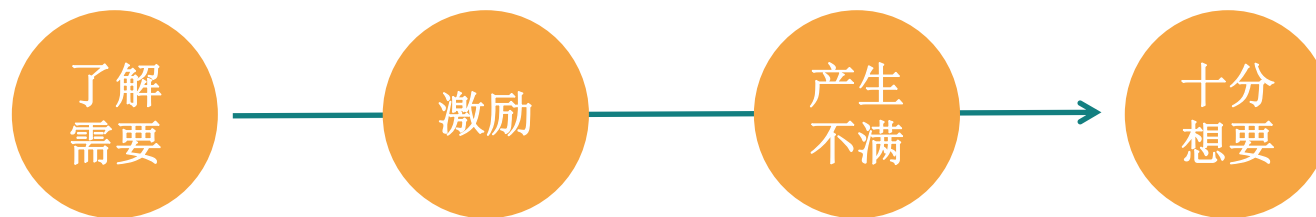
# 顾问式销售关键

提问！





# 商品 / 保险推销过程

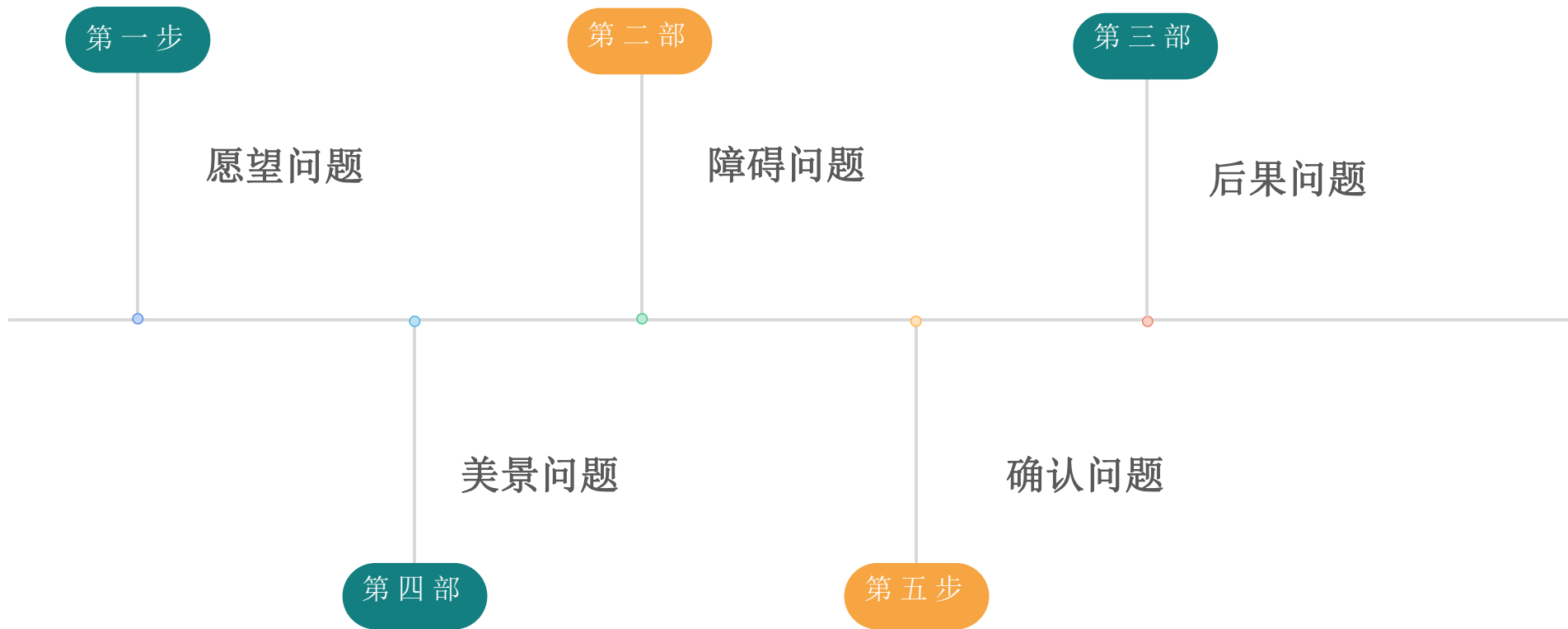


推销达成





# 顾问式提问技巧



# 第一步：愿望问题/教育

- ✓ 了解客户最需要达成的愿望（教育、养老、保障等）
- ✓ 了解客户对愿望的关心程度
- ✓ 请客户仔细描述他的愿望

什么（What）

为什么（Why）

何时/何地（When / where）

需要多少资金（Amount）

**注意：记录客户所说的关键词**





# 第一步：愿望问题



## 如何与客户谈愿望——切入点

- 从哪里谈起？
- 谈些什么？
- 是问？还是说？客户的感受会更好？

## 愿望问题切入点

- 问孩子基本情况
- 问教育情况
- 问兴趣的培养
- 问原因
- 问愿望





## 第二步：障碍问题

- ✓ 了解客户目前已经有的财务安排
- ✓ 确定现状与愿望的差距
- ✓ 找出客户差距产生的原因/障碍
- ✓ 记录客户所说的关键词



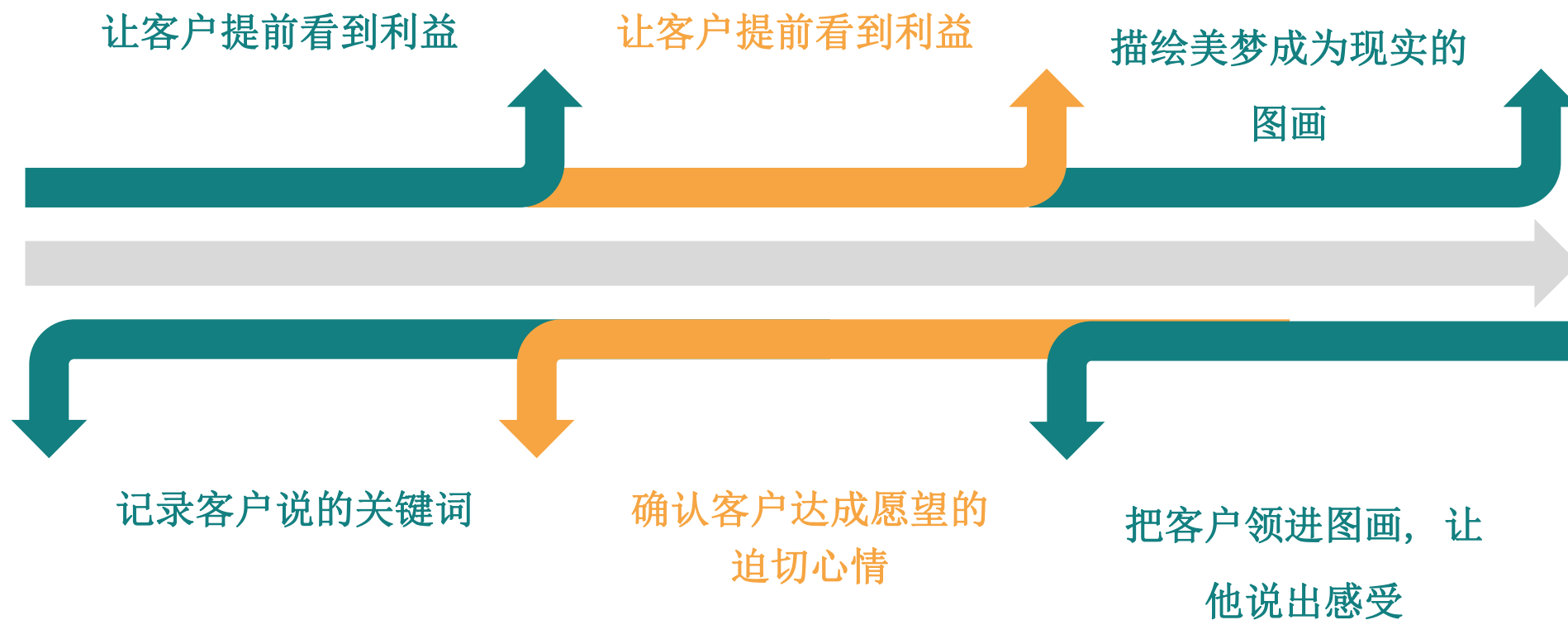


## 第三步：后果问题





## 第四步：美景问题





## 第五步：确认问题

确认客户的愿望



确认愿望的真实与迫切

确认客户看到的障碍



确认客户清除障碍的决心

# 顾问式提问技巧的目的

01

启发客户顺着你的思路思考

帮助客户

- ✓ 认清的需求主次
- ✓ 量化并强化他的需求
- ✓ 为最终满足需求迈出第一步

02

客户自己说服自己



# 顾问式销售 技巧培训

Sales training

Lemon Drops Oat Cake Oat Cake Sugar Plum Sweet Gingerbread Chocolate Cake Gingerbread.  
Lemon Drops Oat Cake. Chocolate Cake Gingerbread

时间:2024.4

