

销售技巧协奏曲-沟通 技巧

目 录

- 销售沟通基础
- 销售沟通技巧
- 销售沟通方法
- 销售沟通实践

contents

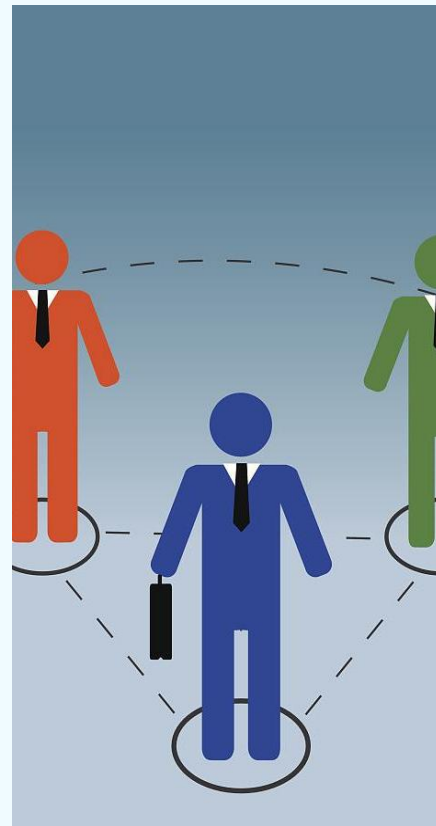
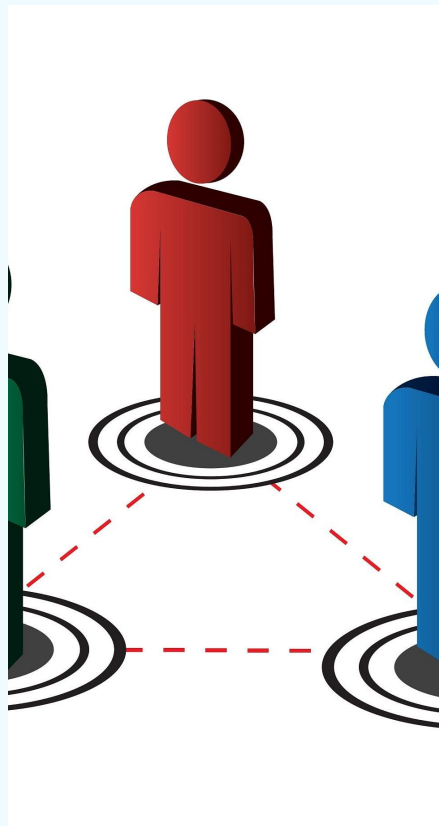


01

销售沟通基础



沟通的定义与重要性



沟通的定义

沟通是信息、思想、情感在个人或群体间的传递与理解过程，是实现有效人际交往的关键。

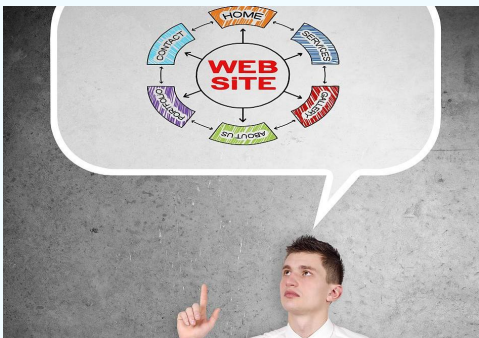


沟通的重要性

在销售过程中，良好的沟通有助于建立信任、了解客户需求、传递产品价值，从而促进交易的达成。

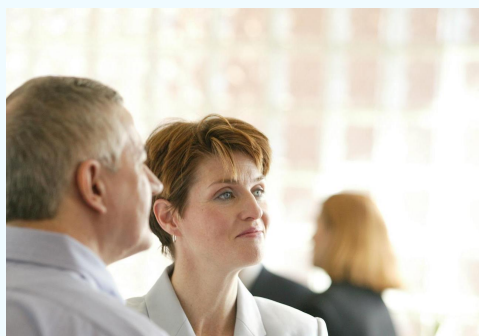


有效沟通的原则



清晰明确

沟通时应使用简洁明了的语言，避免歧义和误解。



真诚尊重

保持真诚的态度，尊重对方的意见和感受，建立良好的人际关系。



倾听回应

积极倾听对方的观点和需求，给予适当的回应，促进双向交流。



适应调整

根据沟通情境和对方反馈，灵活调整沟通方式和策略。



沟通障碍与解决方法

障碍类型

信息理解障碍、信息传递障碍、信息接收障碍。

解决方法

使用易于理解的语言、强调关键信息、给予反馈和确认、主动询问和澄清。





02

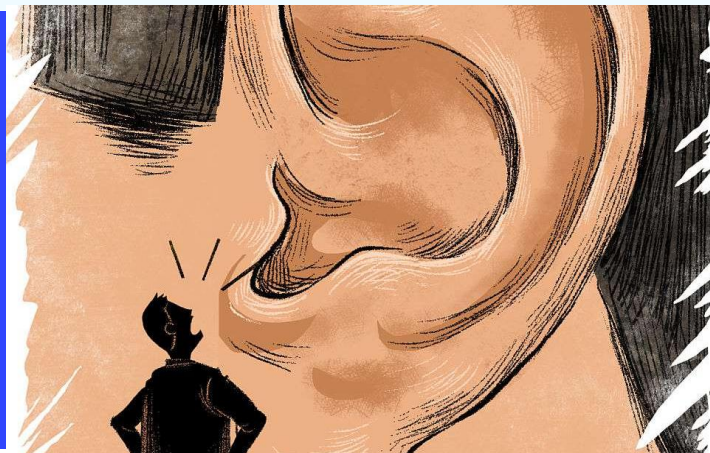
销售沟通技巧



聆听技巧

耐心聆听

在与客户交流时，耐心聆听客户的需求、意见和疑虑，不要打断客户。



反馈理解

在聆听过程中，适时向客户反馈你对他们表述的理解，确保双方信息一致。

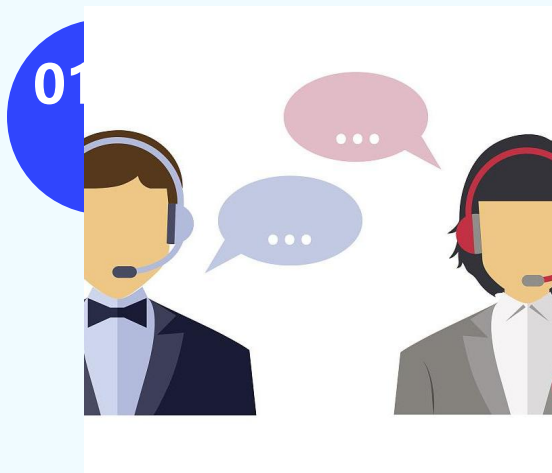


理解客户意图

通过聆听客户的表述，理解客户的真实意图和需求，以便更好地满足客户。



提问技巧



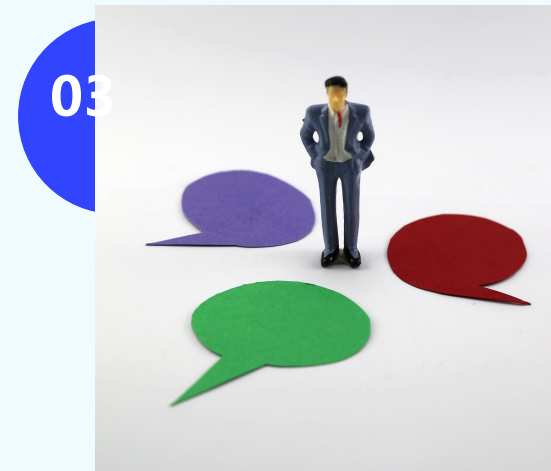
开放式问题

提出开放式问题，引导客户分享更多关于其需求和想法的信息。



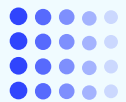
探索式问题

针对客户回答，提出探索式问题，深入了解客户的关注点。



确认式问题

在提问后，确认客户对你提出问题的理解，避免误解。

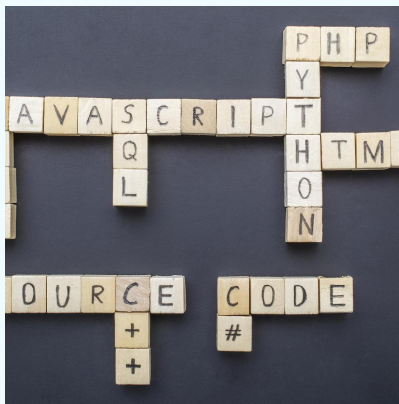


表达技巧



清晰简洁

在回答和阐述时，使用简单明了的语言，避免使用过于专业或复杂的词汇。



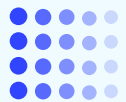
有条理地表达

组织语言，按照逻辑顺序表达观点，使客户更容易理解。



用正面语言

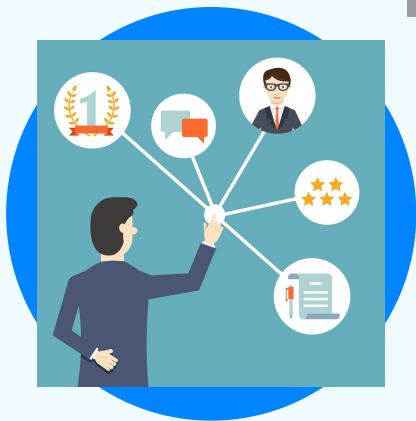
使用积极、正面的语言描述产品或服务的特点和优势。



反馈技巧

肯定性反馈

在客户表达正确或提供有价值的信息时，给予肯定和鼓励。



建设性反馈

在必要时，提供建设性的意见和建议，帮助客户更好地做出决策。



及时反馈

在交流过程中，及时回应客户的观点和问题，确保沟通顺畅进行。



03

销售沟通方法



建立信任



真诚对待客户

保持真诚和透明，避免虚假宣传，让客户感受到你的诚意和可靠性。



倾听客户需求

积极倾听客户的需求、问题和关注点，展示对客户关心和重视。



提供专业建议

根据客户的需求和情况，提供专业的建议和解决方案，增加客户对你的信任。



识别客户需求

● 了解客户背景

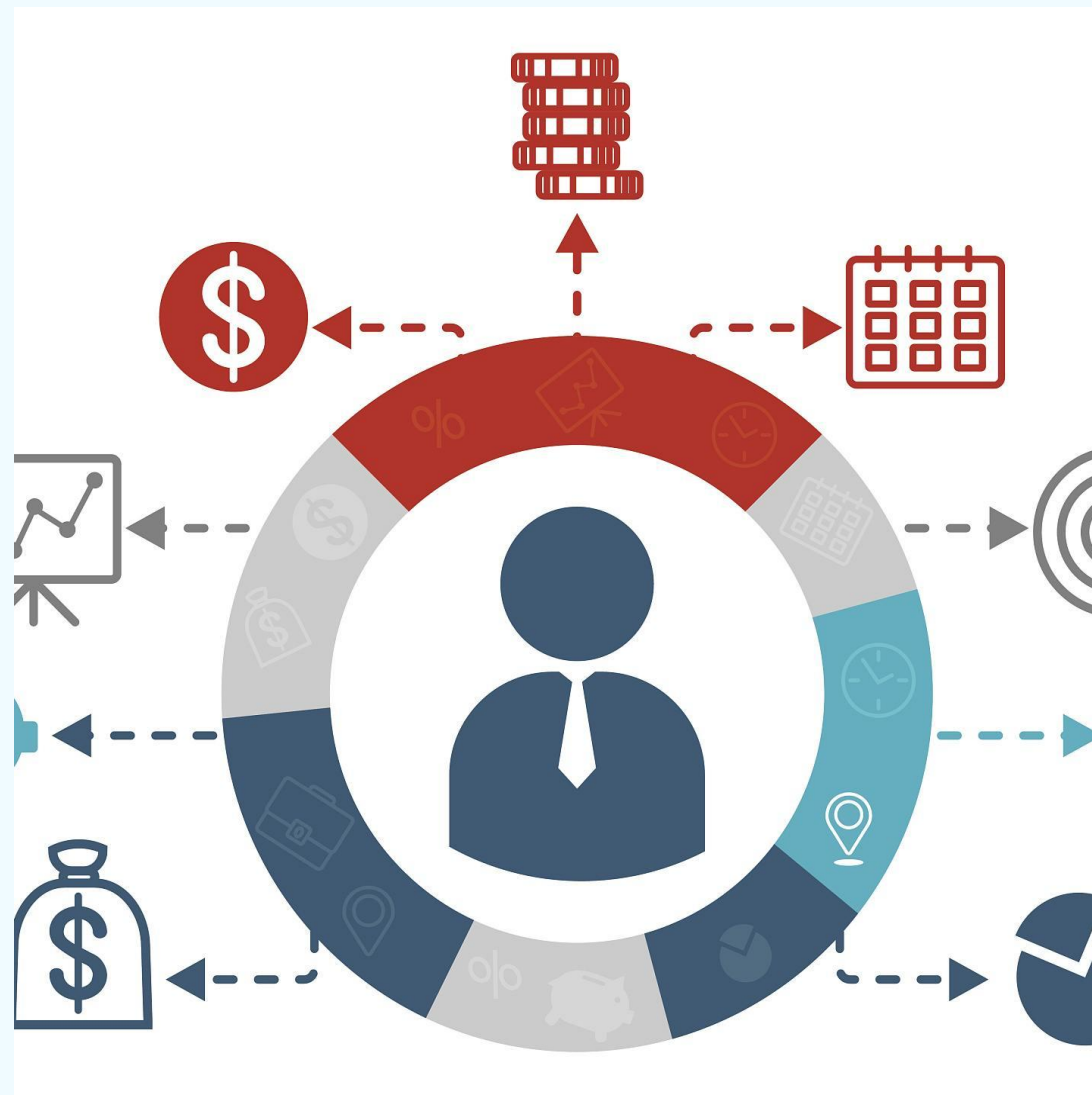
通过提问和交流，了解客户的业务、需求和目标，以便更好地满足其需求。

● 挖掘潜在需求

深入挖掘客户的潜在需求，引导客户发现问题和机会，提供相应的解决方案。

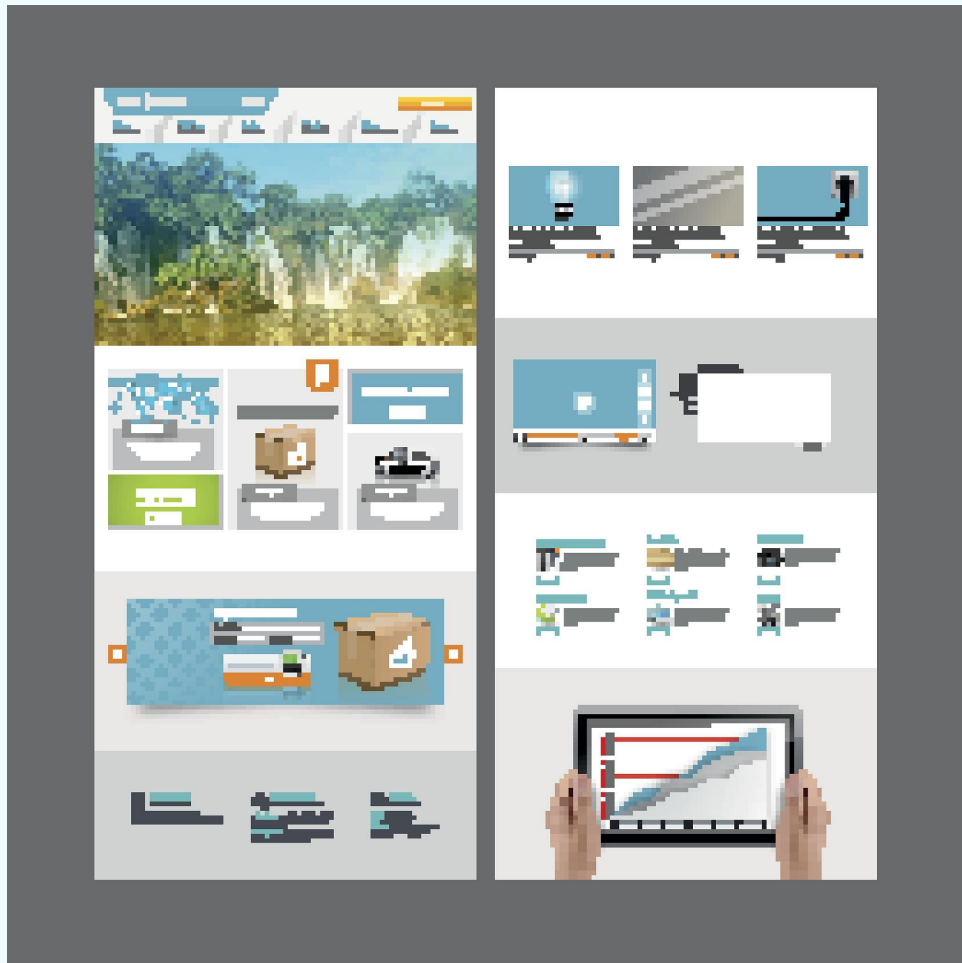
● 确认客户需求

在了解客户需求后，通过总结和确认，确保你准确把握了客户的需求。





产品展示与演示



突出产品特点

详细介绍产品的特点和优势，强调产品如何满足客户的需求和解决其问题。

使用实例说明

通过具体的实例和案例，让客户更好地理解产品的价值和效果。

演示产品功能

通过实际操作和演示，让客户亲身体验产品的功能和效果，提高客户对产品的认知和兴趣。



处理客户异议



01

倾听并尊重客户的异议

认真倾听客户的异议和顾虑，尊重客户的意见，避免直接反驳或忽视。

02

分析异议原因

深入分析客户提出异议的原因，了解客户的担忧和疑虑。

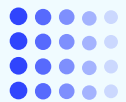
03

提供解决方案

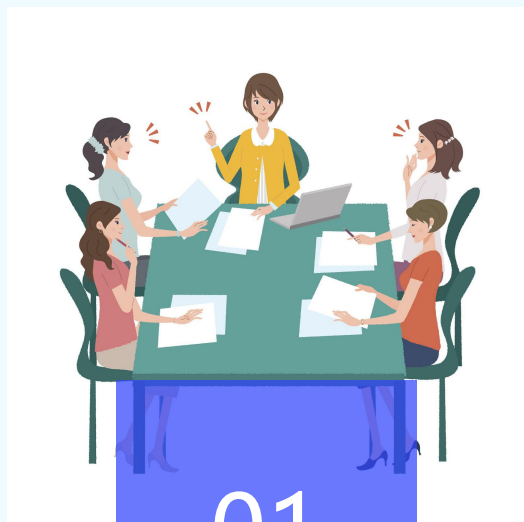
根据客户的异议原因，提供相应的解决方案和建议，打消客户的疑虑和担忧。

04

销售沟通实践



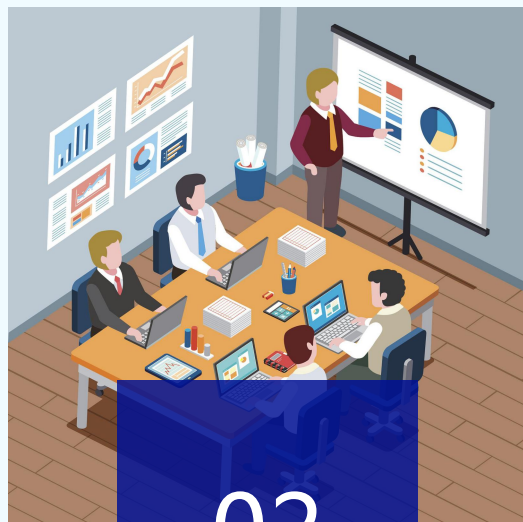
电话销售技巧



01

准备充分

在打电话之前，准备好你要说的内容，了解客户的需求和背景信息。



02

热情友好

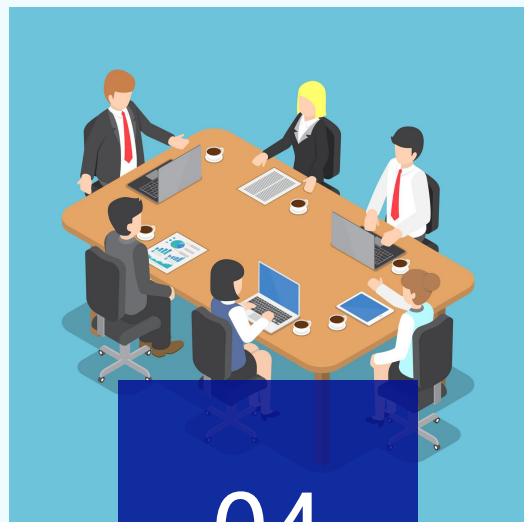
用热情和友好的语气与对方交流，让对方感受到你的诚意和关心。



03

简洁明了

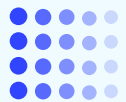
在介绍产品或服务时，尽量用简洁明了的语言，避免使用过于专业的术语。



04

确认意向

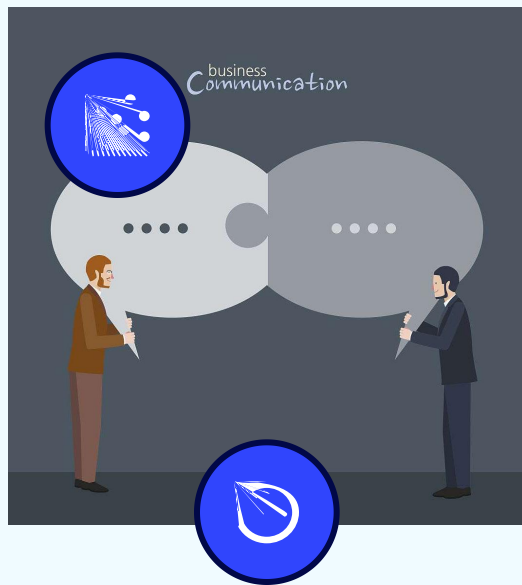
在通话结束前，确认客户的意向和下一步的行动计划，以便后续跟进。



面谈销售技巧

形象专业

在面谈前，确保你的形象专业、整洁、大方，给客户留下良好的第一印象。

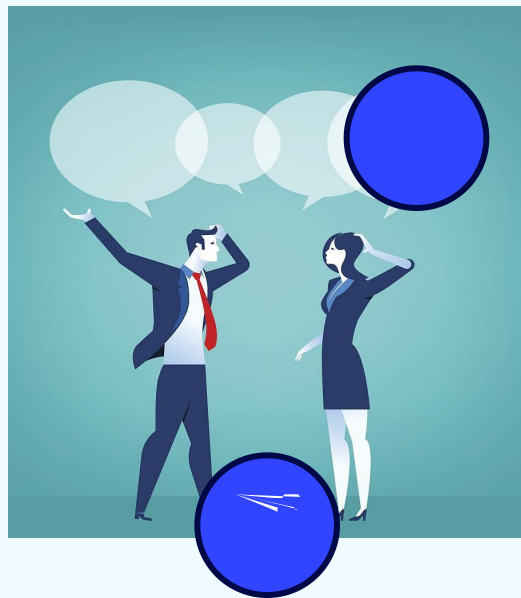


倾听为主

在与客户交流时，多倾听少说话，了解客户的需求和关注点。

针对性推荐

根据客户的需求和关注点，有针对性地推荐产品或服务。



灵活应对

在面谈过程中，灵活应对客户的疑问和异议，用合适的方式解答客户的问题。



网络销售技巧

优化产品描述

在网店中，优化产品描述，突出产品的特点和优势。

及时回复

在与客户交流时，及时回复客户的咨询和留言，让客户感受到你的关注和服务。



图片展示

用清晰、美观的图片展示产品，让客户更好地了解产品。

社交媒体营销

利用社交媒体平台进行产品推广和营销，增加产品的曝光率和知名度。



处理客户投诉



倾听并记录

在处理客户投诉时，认真倾听客户的诉求，并记录下来。

道歉并表示理解

向客户道歉，并表示理解客户的感受和问题。

分析原因并提出解决方案

分析客户投诉的原因，并提出合理的解决方案。

跟踪反馈

在处理完投诉后，及时跟踪客户的反馈情况，确保问题得到妥善解决。

跨文化销售沟通的挑战与机遇

语言和文化差异

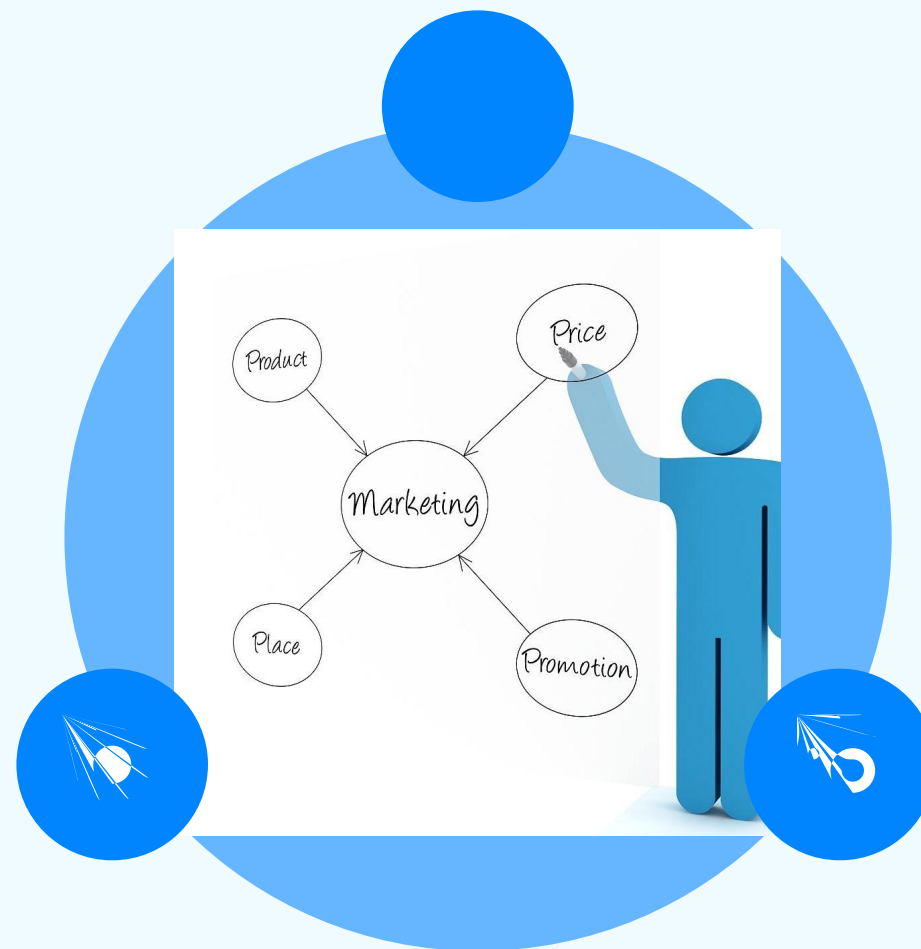
跨文化销售沟通中存在语言和文化差异，需要了解不同国家和地区的文化背景和语言习惯。

价值观和信仰

不同国家和地区的价值观和信仰存在差异，需要尊重客户的信仰和文化特点，避免冲突和误解。

机遇

随着全球化进程加速，跨文化销售沟通为企业提供了更广阔的市场和商机，企业需要抓住机遇，拓展国际市场。



**THANKS
FOR**

WATCHING

感谢您的观看