

課程名稱	有效促進銷售之提問、溝通與說服技巧實務應用	授課講師	梁鈺雯 老師
課程時數	6 小時	預排日期	2/24(一)
教學設計			
訓練目標	1.學習有效進行產品銷售提問的技巧。 2.提升銷售表達來強化銷售時的有效溝通。 3.發揮聆聽技巧來掌握顧客真正需求。 4.學習面對異議時之溝通與說服處理技巧。 5.有效發揮提問、溝通與說服之三者綜效。		
教學方法	講授法、引導法、問答法、分組演練、腦力激盪、情境模擬		
課程日期	課程單元大綱		

2/24(一)
09:30
~
16:30

一.為什麼要進行銷售提問?

- 1.開放式提問 V.S. 封閉式提問
- 2.情境實戰演練開放式提問與封閉式提問

二.使顧客對產品或服務產生興趣之表達基本功

- 1.專業語言的內容
- 2.語調與音速的調整
- 3.實際用字的關鍵

三.發揮產品專業的展現方式

- 1.展現產品方式四技巧
- 2.情境實戰演練展現產品方式四技巧

四.提高銷售的應用步驟及溝通技巧

- 1.應用三步驟~試探提問、切入主題、回應運用
- 2.五大基本溝通技巧

五.聽重於說~聆聽的一種技巧

- 1.聆聽的目的
- 2.聆聽的方法
- 3.聆聽的回饋

六.掌握顧客行為反應的類型及因應方法

- 1.銷售時不可為之行為
- 2.顧客表情之行為反應

七.顧客異議的來源

- 1.價格
- 2.欠缺理解
- 3.尚未確認需求

八.有效發揮說服技巧進而成交的方法

- 1.直接請求法
- 2.以退為進法
- 3.特色鋪陳法
- 4.反對突破法
- 5.價格異議法

九.總結與雙向回饋