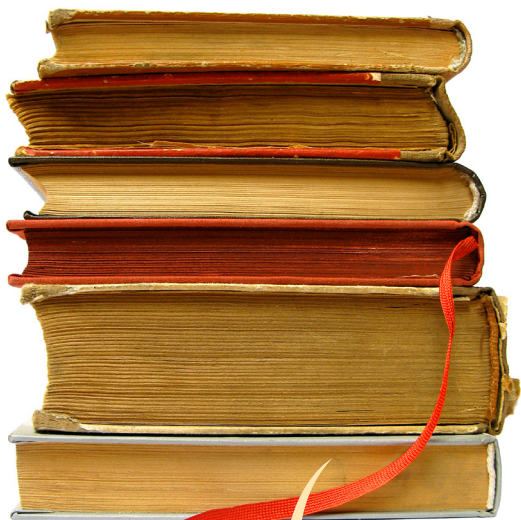




富贵事业教战手册

NV Business Development Handbook

第二章： 个人销售教战手册



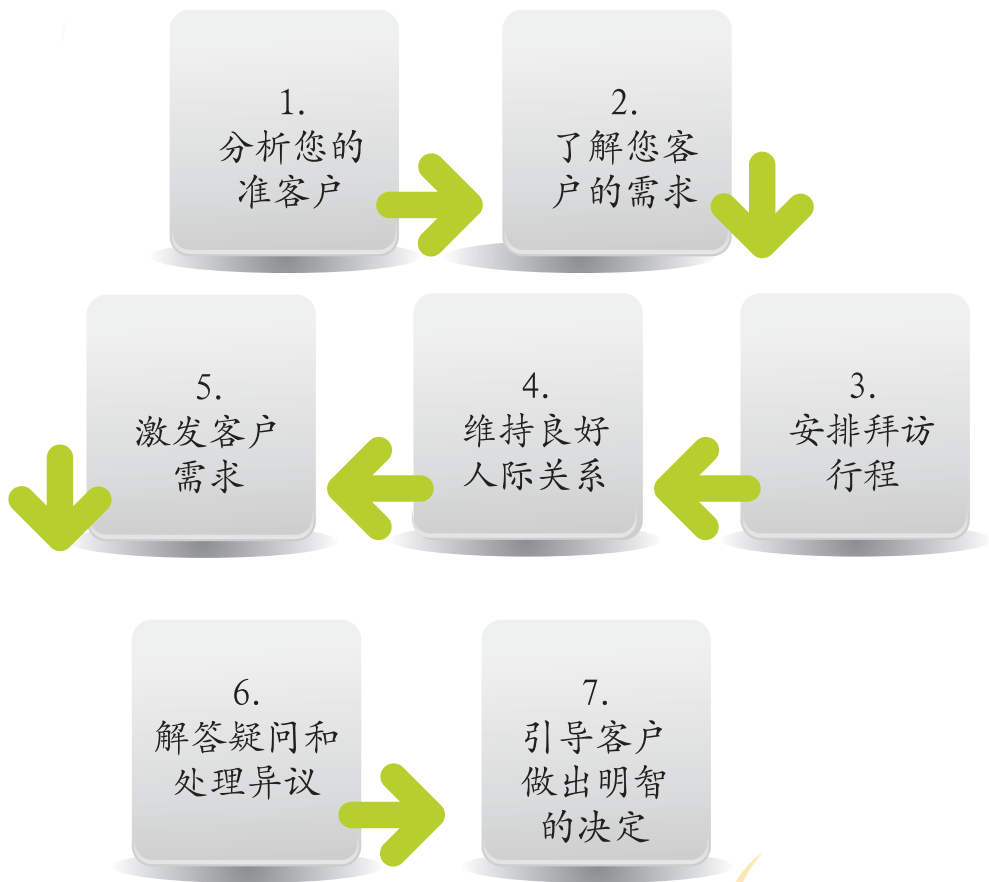
富貴 **NIRVANA**

注：公司有权在未经通知的情况下随时作出更改、增加及删减此手册的部分内容。

业务员如何摆脱 零业绩的过渡期

任何行业的业务员都逃不过刚起步时，业绩挂蛋的**撞墙期**。这是个基础建设阶段，重点不仅仅只在于学习销售技巧，还需要强化对于产品的专业知识。每一次的零业绩都是**锻炼**及**考验**业务员的挫折与耐力，懂得如何去适应及度过将会是业务员日后在业务生涯中步步青云的石阶。

菜鸟代理员的关键 **7** 步骤



1. 分析您的准客户

➔ 寻找您理想中的3A级客户

- ✓ A1 - 有购买力或筹措资金的能力 (有钱)

- ✓ A2 - 有购买决定权

- ✓ A3 - 信任你

➔ 列出您3A级准客户的名单 (例子)

姓名	联络电话	有购买力或筹措资金的能力(有钱)	有购买决定权	信任你	级别
Alex Fung	012-xxxxx67	✓	✓	✓	A级
Bernard Tan	012-xxxxx43	✓		✓	B级
Carmen Wong	019-xxxxx38		✓	✓	B级
David Chan	016-xxxxx90	✓			C级
Edmund Sim	012-xxxxx70		✓		C级
Gina Yap	018-xxxxx21		✓	✓	B级

2. 了解您客户的需求

通过观察、询问、聆听、思考，了解准客户的潜在需求和疑惑。

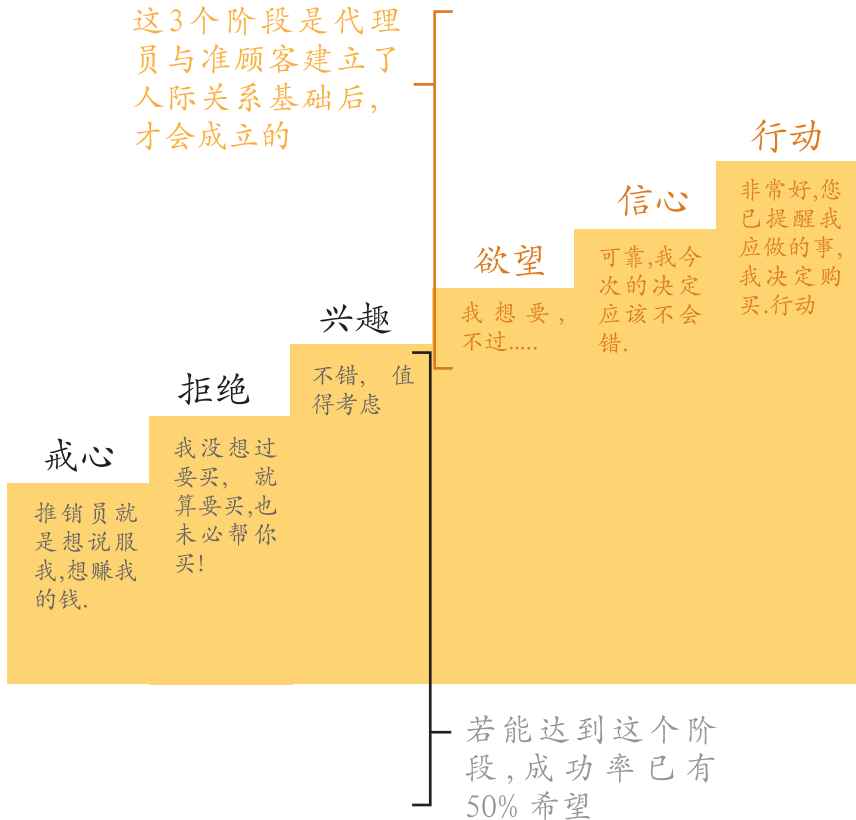
代理员在与客户互动时，须观察客户的言行举止中所带出的不同讯息，有些是对销售有直接帮助的购买信号（Buying Signal），有些则是阻碍销售的警戒信号（Warning Signal）。

一个人对一个东西，只有自身起了欲念，才会主动想要去了解。因此，我们先来看看人类购买的心理过程。



→ 人类购买的心理过程

这3个阶段是代理商与准顾客建立了人际关系基础后，才会成立的



→ 辨识客户购买信号



一、专注

客户的眼神是否专注于你或你的产品就说明了他们对你的产品有多大的兴趣，是个正向的购买信号。

如果你的客户表现的漠不关心，心不在焉，眼神漂浮不定，那表示客户对你的介绍不感兴趣。



二、提问问题

对产品具有高度兴趣的客户，会以本身的需求对产品有哪些好处与坏处提出疑问。代理员要随时做好准备，针对问题给予专业的解说，那将会是取决客户购买意识的信号。



三、身体语言

适当的观察客户的身体语言，可以发现当客户沉默不语或出现深思动作时，就表示客户在对您的产品进行内心评估及考虑购买阶段。代理员千万不要因为客户不说话而显得慌张，你只需要静待他的下一个问话。

如果客户出现眉头或一直转变坐姿，这类动作一直重复及频密出现，那是一种警讯，表示他拒绝你。



四、提出要求

当客户讨价还价或要求更好的付款条件、更方便的付款方式时，请抓紧时机，因为这是客户百分之九十九的购买信号。



3. 安排拜访行程

代理员的首要责任是不断的拜访客户。除了为现有客户提供服务，代理必须规律自己一天至少需要拜访多少位客户，然后根据地区划分拜访行程。

行程安排好之后，就需做拜访前准备。

拜访前的准备

一、计划准备

富贵的产品销售模式是具有连续性的，所以每一次的上门拜访主要是**推销自己**和**生前规划**的概念，而不是产品。

拜访成功的秘诀在于懂得事先计划开场白。好的开始是成功的一半，同时也让客户对你有备而来而影像深刻。

二、仪容准备

拜访的成与败90%取决于你给客户的**第一印象**。选择适合的服装或公司制服，塑造良好的个人及企业形象，让顾客觉得公司很正规，**企业文化**良好。

男士最好西装领带，女士衣着端庄整齐。

三、资料准备

作为代理员，不仅仅要获得潜在顾客的基本情况，例如对方的**性格、教育背景、生活水准、兴趣爱好、社交范围、习惯嗜好**等以及和他**要好的朋友的姓名**等，还要了解对方**目前得意或苦恼的事情**，如乔迁新居、结婚、喜得贵子、子女考大学，或者工作紧张、经济紧张、充满压力、失眠、身体欠佳等。总之，了解得越多，就越容易确定一种最佳的方式来与顾客谈话。

四、工具准备

一位优秀的代理员绝对缺少不了一套完整的**销售工具**作为战斗武器。

在拜访顾客时，利用销售工具，可以降低50%的劳动成本，提高10%的成功率及**销售质量**！销售工具包括产品说明书、企业宣传资料、价格表、宣传品、名片、计算器、笔记本、钢笔等



→ 根据以下4项主题，
设计一套专属自己的销售工具。
(可以是文件档案又或是电子档案)

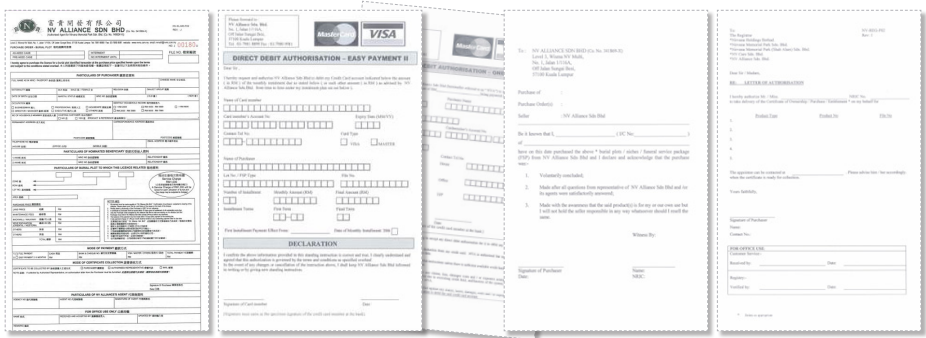
1. 公司简介与奖状



2. 产品照片与宣传



3. 产品认购同意书及各表格



4. 精算付款模式

*价钱与计算仅供参考

根据客户的经济能力，预先计算出一份产品分期付款列表，并建议他该选择那个适合他的产品。

明智消费的付款方式

Product's Installment Plan

	NVL	NV MAJESTIC
地价 Land Price	61,800	235,800
永久维修与管理 Land Maintenance & Service Fee	4,000	12,000
后墙 Back wall	4,700	15,000
产品总值 Product price	70,000	262,800
首期付款 20% Down payment 20%	14,000	52,560
余额 Balance	56,000	210,240
简易付款 36期 Easy Payment 36 mths	1 st - 35 th mths 1,556 36 th mths 1,540	1 st - 35 th mths 5,840 36 th mths 5,840
简易付款 24期 Easy Payment 24 mths	1 st - 23 rd mths 2,334 24 th mths 2,318	1 st - 23 rd mths 8,760 24 th mths 8,760
简易付款 12期 Easy Payment 12 mths	1 st - 11 th mths 4,667 12 th mths 4,663	1 st - 11 th mths 17,520 12 th mths 17,520

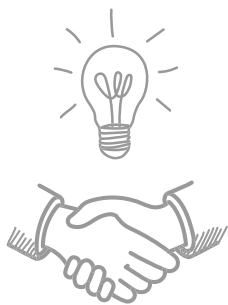
4. 维持良好人际关系

一个理想的沟通模式是需要双方都明白对方的感受和想法并且拥有同理心。

情感推销是最好的推销术，赢得了顾客的好感，你的推销就成功了一半。

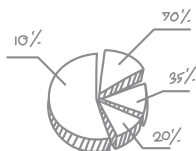


➔ 赢得客户好感四方法



1. 认真准备与客户交往中的话题

代理要面对形形色色的客户打交道，就必须要有多种多样的**丰富话题**。以下是30种左右的话题共参考：气候、季节、假日、近况、纪念、爱好、同乡、同学、同行、新闻、人性、旅行、食物、生日、经历、传说、传统、天灾、电视、家庭、电影、戏剧、公司、汽车、健康、经济、艺术、技能、趣味、姓名、前辈、工作、时装、出身、住房、家常。



2. 选择令客户愉快的话题

代理在**选择话题**时，必须要选择对方感兴趣的话题，而不是提起自己感兴趣的事。

3. 认真倾听客户谈话

代理在面对客户发言的时候表现得心不在焉，或冒昧打断客户谈话，或一味啰啰嗦嗦，不给客户发表意见的机会，会引起客户的反感。



4. 将客户从苦恼中拉出来

有些客户将代理当成诉苦的对象，这时候，代理应该尝试打断他，转移话题，将他从苦闷中拉出来，尽量他谈一些使他**愉快的话题**。

5. 激发客户的潜在需求

- 准客户的需求有时是被创造出来的。
- 对于代理来讲，遇到的客户80%以上的都没有明确需求的客户。所以，代理身负一个很重要的工作就是引导和激发客户，让其需求从潜在需求变成明确的需求。
- 利用专业领域的知识，帮助客户做出正确的选择。方法：

1. 引导客户发现问题

2. 激发客户需求

3. 将客户的需求具体化

4. 向客户请教

5. 向客户提供信息

6. 解决疑问和处理客户异议

决定一宗推销

“成与败”

最重要因素在於.....?



→ 什么是异议？

90%只是拒绝你的借口

真正的动机是：

- 1.你还没有说服我的需要
- 2.我不想做错误的决定
- 3.我没有足够的金钱
- 4.我对您的「印象」不是很好
- 5.我没有权力做决定
- 6.宗教因素



→ 销售流程拒绝点

一个正常的销售流程最常面对的拒绝点在於“促成销售”、“缔结销售”以及“收款”之时。

拒绝点

邀约

解说

促成

缔结

收款

跟进

→ 处理异议的方程式

- 1
赞同
- 2
反问
- 3
重述
- 4
满意
- 5
成交



6. 引导客户做出明智的决定



- 诚实的介绍产品
- 大胆地建议购买
- 采用二选一殡葬产品选择法则
- 让客户联想产品和服务的利益
- 让客户觉得无论是产品或服务都是物超所值的
- 以殡葬专业的分析协助客户做事前规划的决定
- 利用活动人潮造势，刺激客户“人有我有”的购买心态
- 利用促销优惠，刺激客户“输不起”的购买心态
- 借力使力不费力，借用其他人的影响力

→ 推销成功的十大秘诀

1. 多听，多讲，多了解产品特性
2. 热爱本身的事业
3. 销售事前准备
4. 选择适当时机和地点
5. 秉持客户至上的精神
6. 诚实说明产品利与弊
7. 关怀及解决客户的烦恼
8. 适当的使用销售工具
9. 禁止破坏同业声誉
10. 勇敢引导客户购买



成功销售方程式

- 听 聆听客户的需求
- 看 观察客户的言行
- 问 询问客户的意见
- 列 列出潜质客户名单
- 邀 邀约客户参观山庄
- 带 带领客户挑选产品
- 说 说服客户购买产品
- 跟 跟进客户后续需求



成功销售的心理建设

1. 关心客户，分享资讯，而不是为了销售利益
2. 这是一项功德事业，要对得起天地良心
3. 以客户绝对有意愿购买的心态来销售
4. 尊重客户的拒绝，积极的接受
5. 适时地放弃无法缔结的客户
6. 明白失败是成功之母的道

行动有多快，成功就有多快