顾问式销售-7步攻单谈判

Consultative Selling ——7-step Order Negotiation

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期/Date** | 2025年09月24日-25日 北京 | | |
| **讲师/Lecturer** | 牟老师 | **费用/Price** | ¥4980元/人 |

（\* 说明: 本课程大纲仅针对上述排期，其他排期的课纲请另行下载后查看。）

**全部排期/Scheduling**

北京：2025年09月24日-25日（牟老师） | 上海：2025年11月19日-20日（牟老师）

深圳：2025年12月26日-27日（牟老师）

（\* 特别提醒：不同城市不同场次的授课讲师及大纲可能有差异，具体请务必参照对应场次的课程大纲内容。）

**课程概述/Overview**

**【课程背景】**

信息通畅的互联网时代，让客户的市场渠道选择变得更加多元化。各行各业市场竞争都已进入红海模式，对所有公司而言，现今都面临着严峻的市场考验。

销售不再是过去靠经验就能成交，就能带来客户粘性的时代。百家争鸣大环境下，要求我们必须走入专业化，销售要从“产品推销员”变成“助力客户解决问题的专业顾问”成交要从传统人为能力控制，变成专业流程及专业营销路线控制。

本课程聚焦终端，以系统销售策略路线思维，从销售人员的顾问意识转化升级，到具体影响销售成交的“七个关键攻单步骤”具体化落地，再结合到企业营销流程管理设计，最终将团队销售竞争带到更高的层级，以此真正长效促进公司业绩的不断增长。

**【课程收益】**

1、不是仅仅去“讲”，更多的是带着学员去“研讨总结”＋“模拟训练”，一场实战销售的体验成长；

2、版权落地工具-速成式人员培养，短效时间将“普通销售”变成“专业客户顾问”；

3、关键成交影响步骤细致分解-从思维清晰，到具体言行动作标准清晰；

4、系统掌握行之有效的各类销售痛点解决方法，如，FABE销售法、科学让价八步策略等；

5、提炼总结管理流程策略路线-培训后可形成“团队营销七步流程管理路线设计的基础模块方案”，且在课程中会教授课后完善方案体系的后续管理方法；

6、学会一套百变通用的营销管理思维，可举一反三式使用到企业多类销售项目中。

**【课程对象】**

销售管理人员、终端销售人员

**【课程要求】**

1.50人内小班授课效果最佳，建议按6-8人分为小组，根据教室情况做合理布局，便于讨论互动；

2.每个小组准备桌牌、空白A4纸若干；

3.准备分数记录白板一个、白板笔2个、扑克牌2副、优胜团队奖品1组份（会根据两日课程表现，评选1组优秀团队给与奖品激励）；

4.其他要求根据培训团队个性背景特点、再提前具体沟通确认。

**课程大纲/Outline**

**一、顾问式销售心法工具导入**

◆顾问式销售-工作心智模式管控

（导入个人独家注册版权工具：做3项核心能力实训）

1、自我思维与言行控制（变“本能”为“能力”）

◎传统式销售人员思维能力模式分析

◎顾问式销售的正确意识反应指导

◎“1分钟角色变身”销售情景代入式训练

2、调正关注客户视角（变“误解”为“理解”）

◎客户情绪与需求阶段特点分析与建议

◎案例分析练习-退货的客户谁之错？

3、对销售过程有度驾驭（变“被动”为“主动”）

◎互动逻辑设计

◎发展节奏掌控

◎言行尺度管理

**二、成交必知：销售心理学**

1、消费心理学要研究的4大核心问题

（1）客户为什么要买？

（2）客户为什么要找你买？

（3）客户为什么要现在找你买？

（4）客户为什么要现在花这么多钱找你买？

2、客户需求的四个阶段对于销售人员的不同任务要求？

（1）没有需求阶段

（2）有潜在需求阶段

（3）有明确需求阶段

（4）购买评估阶段

**三、成交控制5大要素**

1、共同利益点-表达习惯训练

2、成交筹码---系统打包准备

3、攻单路线---7步进度把控

4、替代方案---绝路逢生后备

5、相互需求强度---成交评估参考

**四、7步攻单策略路线要点分解说明与流程管理设计**

1、开局破冰篇

◆前置营销重要性（社群、会议、直播……）

破冰2个重点建好感

（1）远离压迫式服务

（2）关注需求适时动作

情景模拟操练：销售与顾客差异化设计考验

破冰3个关键--赢信任

（1）2个提问定基调

（2）良心建议累人情

（3）专业呈现立权威

任务清单：营销团队培训知识扩充目录

2、探寻摸底篇

◆问全、问深、问透

---忌讳--连续问、直白问（关键问题做逻辑引导设计、做隐性伏笔提问）

◆六类必备提问清单

（1）判断客户需求阶段类-明确本次沟通目标

（2）明晰需求排序类-明确价值传递方向与比重

（3）无限信息背景-可做创码链接类思考

（4）价格需求判断类-明确讨价还价设计

（5）家庭成员组合与关系影响背景-判断决策影响干扰

（6）关键决策人的性格了解类-确定僵局时刻的逆转要素

讨论：客户品牌产品提问清单整理设计探讨

3、价值影响篇

◆产品介绍两大核心原则

客户需求排序分析

FABE介绍法--对比话术细分识别

◆影响心理账户两大步骤

价值感知--开设心理账户

价值关联--改变心理账户

◆实际例证-讲故事

用我产品的故事、没用我产品的故事

◆价值传递4级递进说服

（1）价值锁定--情景匹配、利益匹配、强化独特不可替代性、实际例证

（2）价值替换--换焦点、换时间、换频道

（3）价值认同--局部价值认同、人情感化增分

（4）价值固化--焦点聚集、反复轰炸

研讨：核心产品-价值说服模版手册研讨

4、讨价还价篇

（1）询价篇之博弈学问

（2）报价篇时机与要素

（3）议价篇原则与关键

（4）让价篇八步策略

研讨：让价步骤策略路线设计

5、决策影响篇

◆关注随行人员

主动随行人员的特点与应对要求

被动随行人员的特点与应对要求

◆判断决策地点

门店决策地点引导影响设计

他地决策的科学影响（他人干扰预案影响、有利于我方的决策思维引导影响）

◆该不该逼单

无决策权客户不逼单--压无力之人惹反感

步骤进展成熟的有决策权客户可逼单--有效逼单方法建议

研讨：案例分析-7口之家客户决策影响博弈

6、突破僵局篇

——判断真僵局？假僵局？

破局策略

假僵局：

路线回顾总结与微表情分析

套路反压--威逼利诱筹码夹击＋创码强化

真僵局：

单僵人不僵，缓和重探底；设计引再次登门的策略方案

7、成功成交篇

——成交后的反应很重要

不恰当的成交反应，为后续留下系列隐患（或为难计较、或冲突退货）

正确反应建议与话术示范

◆成交不是销售的结束，而是销售的开始

老客户转介绍时机与链接方法

老客户运维系统管理建议--社群管理要点、回访节奏管理与方法、销售KPI挂钩的必要行动

**五、学以致用落地转化指导**

1、大目标：七步攻单流程路线设计

2、小目标：工作分步列任务清单（节点式完善）

附落地辅助指导资料包

**六、课后作业**

作业1：每日晨会1练习、2记录、3整理（微信群跟踪）

作业2：个案分析建档案【表单管理】

作业3：产品FABE分析研讨会

**讲师介绍/Lecturer**

**牟老师**

· 21年培训咨询实战工作经验

· 10年独立操盘咨询项目执行经验

· 个人独家版权工具系统，颠覆传统视角

**个人资历：**

· AACTP国际注册培训师

· 国家二级心理咨询师

· 应用心理学实战落地专家

· 中国企业教育“专业十佳培训师”

· 中国企业培训“首选培训师100强”

· 央视、凤凰卫视、赢家大讲堂、聚邦传媒、中和黄埔成长吧等多家黄金媒体平台合作讲师

**代表项目：**

“G20峰会接待定制项目-优质服务体验提升落地督导”总负责人（培训＋现场督导＋团队管理指导），因项目超好口碑在行业广泛传播，后续主动找来行内转介绍客户连续排挡2年多……

“奔驰CAM客户权益官”客诉管理系统（大赛主点评＋痛点问题解决强化训练营＋全国经销商系统岗位轮训＋内部岗位必修定制网课）全链条辅导老师

“卓越领导力◆八大工作场景实战落地管理”落地督导项目-10期轮训后，因效果好评反响巨大，在经销商多次申请下，品牌方又特别增加经费-加购了4期课程；后又因多位经销商申请学习，品牌方又在第二年，为该课程2次立项，又安排了8期课程轮训。

“中信银行两高人才轮训项目”--《情绪压力管理》救场老师（在轮训项目先后调换了多位老师客户不满背景下，成功救场，得到客户高度认可好评，直接确定为后续轮训课程主讲老师，也因此课程合作影响，各地分行随后陆续邀约合作，从此开始了与中信银行多年系列合作--各地分行合作代表：广州、兰州、厦门、大连、长春、沈阳、承德、青岛、石家庄、济南、天津……等）

“结果导向的落地管理”团队管理课程，多个行业客户重复采购，线下授课百场以上……

“高效团队◆业绩赋能”落地督导项目（原投标公司竞标落选，因客户指定必须由牟老师授课），中标公司不得通过原投标公司与老师合作完成项目轮训；首期试讲课-获得全场满分超高好评。

老师长期为金融证券、保险、汽车、能源重工、医疗行业进行培训授课，专注管理咨询培训21年。既有系统专业培训师成长经历，也有丰富企业实践职场经历；既有成熟课程现场授课经验，又有长达10年独立操盘咨询项目执行经验。

多次亲身参与实践督导工作，亲自操盘过多个原创督导项目，项目中创建了多个具备个人独特风格的督导落地方法系统。还应问题解决需求角度，以心理学为人性互动影响基石、以Ai科技赋能工作提效升质，研发大量原创高落地指导系统，，参训学习企业客户无不表示“被大大刷新视角，简化了问题解决，并能快速有效产生大量成果输出。”所以，老师课程经常被贴上“救场老师”“最实用课程老师”“高返聘”等多个超高培训效果评价标签。

**最新定制热需课程**

《士气赋能-积极心态与结果落地执行保障能力训练》-沉浸式体验训练课

《责任胜于能力》---实用1天版精品管理课（职场关键沟通岗能力必备）

《精英人才-“核心三力”特训工作坊》---2小时线上讲授＋6小时线下训练

**咨询服务**

《“高情商领导力＋谈判”指导教练》-个案咨询项目年卡

《职场情压与心理健康管理》---微咨询（1天内训＋21天跟踪辅导）

《驾驭式-职场高效沟通与商务谈判-实战工作坊》---3天（演讲、述职、汇报、答辩、谈判等）

《职场效能沟通之“报联商”》实用1天版精品管理课（职场关键沟通岗能力必备）

《高效管理沟通》

**品牌内训课程**

《双赢沟通谈判实战共创课堂》-营销谈判、客诉谈判、经销商谈判、商务合作谈判等

《双赢式-职场冲突化解与高效合作沟通》---中高层专业问题解决必备能力系统

《客户价值呈现与服务体验升级思考》---未来企业竞争力核心（情感3.0服务时代--企业必学课）

《实战落地式◆情商领导力》---中高层结果执行力保障

《AI思维赋能：沟通谈判36计-快速解决职场难题》---职场全员必修课

**心理学赋能系列课程**

《职场情压与心理健康管理》

《逆商-在工作困境中打造绝地反击的能力》

《基于心理学的-柜面沟通技术》

《心理学角度的--客服专业工作能力塑造》

《投诉心理疏导与疑难客户案例解析》

《心理学角度客户关系管理与客户忠诚满意度经营》

《人文关怀式营销服务与健康正能心理管理》

**专业谈判沟通系列课程**

《销售谈判◆绩效提升助力系统》

《顾问式销售-7步攻单谈判》

《专业客诉谈判--关键要点分步细化指导》

《“人文关怀式”客服沟通-服务管理落地实训》

《呼叫中心--难点沟通对话落地共创课堂》

《管理者沟通技巧与方法◆如何开展谈心谈话》

**综合管理系列课程**

《练好“四力”打胜仗》

《团队管理-系统赋能》

《卓越领导力◆八大工作场景实战落地指导》

《角色转变与职业化塑造》

《客观化思维与高绩效管理》

《精英人才-能力思维培养与全方位工作落地应用》

**授课风格：**

擅长以咨询式培训视角，从落地应用产出结果为目标做系统课程设计。

课程紧密结合时代发展，以咨询式结果落地目标视角，做实效性培训辅导，内容实用、落地，配合大量实操做应用带练结合，配合课后练习工具长线后续成长支持，大大促进学习成果转化。

牟老师课堂互动性较强，形式丰富，课堂氛围热烈；注重课程实用度，课中经常以企业自身问题案例结合课堂技巧工具做现场问题解决方案设计、课程当下常常就可以有很多高效成果交付，结合课后作业建议与指导，常常给企业带来很多即时落地改变。

**服务客户：**

金融保险：国投集团、湖北消费金融、中信保诚、中国人保、中国人寿、太平保险、平安保险、泰康保险等；中信银行战略合作（总行每年合作、各地分行合作代表：广州、兰州、厦门、大连、长春、沈阳、承德、青岛、石家庄、济南、天津、呼和浩特）、中银富登村镇银行-通过竞标试讲好评后轮训深度合作6年、农业银行多次项目合作（分行代表-珠海、温州、大连、北京、西藏拉萨、克拉玛依、乌鲁木齐）、邮储（沈阳、大连、青海）、招行多次合作（济南、青岛、北京、厦门、东营）、北京工行、建设银行（北京、济南）、中国银行（大连、北京）、北京农商行、北京浦发银行、北京银行、济南交通银行、民生银行（大连、北京）、大连深发展银行、丹东银行（多批轮训）、石家庄银行、郑州银行（多批轮训）、哈尔滨银行、太原银行、农信社（内蒙、兰州）、莱商银行（轮训多批次）、兴业银行、保定银行等

煤电重工：北京电力党校（多次合作）、国家电网（合作多系统）-深圳、兰州、大连、朝阳、旅顺、庄河、沈阳、内蒙古……、供电公司（合作多系统）-长海、包头、普兰店、朝阳、长春、甘肃、西安、辽阳……华北电力大学合作多年（甘肃电力合作项目、一般管理干部培训等）、北京国网电力、北京中交重工、三一重工、中国煤炭科工集团、神华集团、焦煤集团、盛源集团、城建集团、鞍钢集团、大连港集团、大连造船厂、大庆油田（复购课程多次）、中石油、中石化等

汽车行业：奔驰（多次内部大赛外聘主点评老师、大赛决赛20强选手集训营主讲老师、全国经销

商轮训项目、内部岗位必修定制网课）、奥迪（总部公开课、经销商营销管理赋能轮训、4S店销售顾问轮训）、宝马中国.北京总公司（沙龙课、内训课合作）、一汽集团4年轮训项目-1500人百批轮训、一汽系统其他公司（红旗、解放、模具、物流、招商公司……等多次返聘合作）、丰田汽车（成都、长春）、凯翼汽车（多次返聘）、奇瑞大学、双安驾校（深入咨询辅导2年）

医药行业：杭州G20国际峰会-医疗接待服务定制项目（2000人轮训＋落地辅导）、浙二国际医院全员服务培训（轮训＋落地辅导）、北大人民医院（医患沟通试点项目）、内蒙古宝山医院（全员轮训＋落地辅导）、门头沟医院、健宫医院、北京中日友好医院、北京721航天中心医院、北京307医院、北京平谷区中医院、北京怀柔医院、辽电中心医院、哈尔滨铁力医院、佳木斯宝泉岭医院、辽宁丹东中心医院、北京航天总医院、大连爱德整形、慈铭体检中心、阳光体检中心、修正药业、乐仁堂集团等

家居建材：杭州顾家家居，北京居然之家、上海加德尼亚瓷砖（培训＋咨询）、大连LG电子、长春国美电器、青岛海尔集团、美的家中（系列轮训）、中国暖通商学院、格力中央空调、大金空调、日立中央空调、海信中央空调、广东华宁装饰、东莱京东家电、德国领致空气能、鲁尔地暖、威固iQUE居家膜、惠普热壁挂炉、重庆新世纪百货、万家福连锁超市、北京六采同创（3个月培训＋咨询）等

其他：北京清华大学总裁班、中国移动、中国联通、搜狐、北京雍和宫、中储粮、茅台酒业、北京楼宇IT公司、天津康师傅、可口可乐、万达集团（多次返聘）、万科集团（多次返聘）、亿达集团（多次返聘）、广东创鸿集团（多次返聘）、上海中南置地、大连软件园（多次返聘合作）、佰盛集团（多次返聘）、北京首发集团（多个轮训项目、内部光盘指定授课老师）、中铁21局、苏嘉杭高速公路、天津高速公路、山西高速公路、首都机场、西安机场、宁夏机场等等