

主 題	【銷售實戰研究所】5 SPIN 顧問式銷售技巧實戰班				
對 象	主管	時數	6 小時	講師	王人國
課程介紹	現今市場競爭激烈，客戶不再只是比較價格，而是更重視「是否真正了解需求」與「能否提供適合的解決方案」。許多業務人員具備產品知識，卻常因提問不夠深入、無法掌握客戶真正需求、說服力不足，而錯失成交機會。				
	本課程以國際知名 SPIN 顧問式銷售架構為核心，結合實務銷售案例、提問技巧、情境模擬與互動演練，協助學員從「產品介紹型業務」升級為「需求引導型顧問」，有效提升客戶信任、需求掌握與成交成功率。				
	課程透過「問現況、問問題、暗示影響、提出解決方案」四大步驟，引導學員建立高品質的顧客對話技巧，學會如何問出客戶真正需求、建立購買動機、強化說服力，進而提升業績成果與客戶關係經營能力。				
課程目標/效益	1 提升顧問式提問能力				
	學會運用 SPIN 提問技巧，有效掌握客戶現況、問題與需求重點。				
	2 強化客戶需求洞察力				
	透過架構式提問與傾聽技巧，找出客戶真正痛點與決策因素。				
	3 提升銷售說服力與成交率				
	學會引導客戶理解問題風險與價值差異，建立購買信心。				
	4 建立高品質客戶關係				
從單次交易思維轉變為長期顧問關係經營，提升客戶信任感。					
課程目標/效益	5 培養實戰型銷售技巧				
	透過分組研討、案例模擬與實務演練，讓學員立即學會、立即應用。				
	6 建立個人銷售優勢策略				
協助學員整理自身產品與服務優勢，建立差異化競爭能力。					
課程大綱					
課程單元	時間	課程內容		教學方式	
一、問對現況：建立關係與掌握客戶資訊	1.5H	課程重點		分組團隊競賽	
		- 顧問式銷售的核心觀念 - 建立客戶信任與良好互動 - 客戶類型分析與應對技巧 - 問出客戶真正現況的方法 - 客戶關係建立技巧 - 問對問題的關鍵邏輯		美式互動教學	
		學習效益		團隊互動式研討	
				分組練習 / 報告	
				講師指導 / 回饋	

		• 建立專業業務形象 • 提升客戶開口意願 • 學會蒐集關鍵資訊 • 增加顧客信任感與互動品質	
二、問出需求：掌握問題核心與客戶期望	1.5H	課程重點 • 問題導向式銷售技巧 • 客戶需求與問題差距分析 • 客戶購買六大要因解析 • 黃金成交數據分析技巧 • 架構式提問力訓練 • 傾聽與需求確認技巧 學習效益 • 找出客戶真正需求 • 提升需求分析能力 • 掌握客戶決策重點 • 建立高品質銷售對話 課程產出 • 六大需求提問架構表	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
三、暗示問題：強化說服力與價值引導	1.5H	課程重點 • 問題影響與風險成本分析 • 提示未來風險的引導技巧 • 比較分析與提問策略 • 銷售優勢建立方法 • 解決方案評估技巧 • 顧客價值感塑造技巧 學習效益 • 強化客戶危機意識 • 提升產品價值感 • 增強說服能力 • 建立差異化競爭優勢 課程產出 • 提問銷售優勢分析表	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋

四、解決問題：成交技巧與行動展開	1.5H	課程重點 • 成交對策分析技巧 • FABNE 說明與提問技巧 • 顧問式成交引導技巧 • 客戶利益說明技巧 • 銷售異議處理技巧 • 銷售行動計劃展開 學習效益 • 提升成交成功率 • 增加客戶認同感 • 學會高說服力表達 • 建立完整成交流程 課程產出 • 客戶利益說明技巧表 • 個人銷售行動計畫	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
備註	請註明此單元是否需要特殊教具、軟體，或對學員的特殊要求。		