

关于销售技巧之如何跟单

课题大纲

- 1、客户分类
- 2、电话跟进周期与频率
- 3、如何做好快速响应
- 4、如何跟进

客户分类

- 首先要根据与客户的沟通情况进行一下客户分类,我们可以把他们分为五类做进一步的电话沟通:
- 一类客户: 有兴趣购买的客户: 对此类客户应加速处理。积极的电话跟进、沟通,取得客户的信任后,尽快将客户过渡到下一阶段(签单)。

客户分类

- 二类客户：考虑、犹豫的客户：对待
此类客户此阶段的目的就是沟通、联系
络，不要过多的营销产品。我们要使
用不同的策略，千万不要电话接通后
立即向客户营销产品，而是要与客户
沟通，了解客户的需求、兴趣，拉进
与客户之间的距离，通过几次电话沟
通，将客户区分有兴购买，近期不买，
肯定不买的类型，从而区别对待。

客户分类

- 三类客户：近期不买的客户：我们要以建立良好关系为目标，千万不要放弃此类客户。要与客户沟通，记录客户预计购买此类产品的时间等信息，同时要与客户保持联络渠道的畅通，使客户允许公司定期的将一些产品的功能介绍等宣传资料电子发送给客户或电话通知客户，同时在客户需要的时候可以与公司或与本人联系。

客户分类

- 四类客户：肯定不买的客户：此类客户一般态度比较强硬，在沟通中，一定要排除客户的心理防线，然后了解客户不购买的原因，如果有产品功能方面的问题，一定要为客户做好解释，并将客户的一些扩展功能记录，集中汇总提供技术开发部门，以便改良产品或开发新产品。

客户分类

- 五类客户：已经报过价没有信息回馈的客户：对于已经报过价的客户可以利用在线沟通工具交流，也可以电话跟踪沟通，主要询问一下客户对产品的售后服务，产品质量，使用细则等还有什么不明白的地方再做进一步详谈，不过价格是客户一直关心的最大问题，为了打消客户能否合作的顾虑，可以着重介绍一下产品的优点与同行产品的不同之处。优惠政策等，要让客户觉得物有所值，在沟通价格时建议在言语上暗示一些伸缩性，但一定要强调回报，比如“如果你能够现金付款，我可以在价格上给予最低的优惠待遇”或“如果你购买的词较多的话，我可以给你申请买三送一的方式来合作，这样既可以让客户对我们的产品有更进一步的了解在价格方面也有一定回旋的余地。切记更好的服务，更高的产品质量才是赢得客户的“法宝”。

电话跟进周期与频率

- 在以上几个阶段的电话沟通中，针对客户购买意愿的不同，要控制电话沟通的间隔。有兴趣购买的客户，我们的跟踪频率多一些，约2天左右电话联系一次，询问客户是否决定购买了，大约沟通3-5次能够完成订单。考虑、犹豫购买的客户，我们的电话沟通间隔要维持在每周2次左右的频率，约4-7次能够将客户转变为有兴趣购买的客户类型，然后再通过2-3次的电话跟进，最终完成订单。近期不买的客户，并不代表未来不会购买，所以我们要每隔2-3周左右的时间，与客户沟通一次，一方面是与客户建立良好的关系，另一方面可以了解客户现在是否有相应需求，以便我们能够及时进行产品销售。肯定不买的客户，对这类客户，我们不要联系过多，以免客户对公司产生不满，同时在联系、沟通中获得到客户对产品的意见信息，包括产品的不足，缺陷等等。

电话跟进周期与频率

要想把业务做精. 做好就要想方设法拉近与客户之间的距离, 在推销产品之前要把自己给推销出去, 对自己要有信心, 只是有把自己推销给客户了, 才能把你的产品推销给客户。还是那句话: 做业务的最高境界是先与客户做朋友, 每一个客户就是我们的好朋知己, 应该保持联络、增进沟通, 不要业务谈完之后, 就把客户忘记了, 等到有需要时再去找别人, 那么客户肯定不愿意与您合作了, 因为他们会觉得您是一个薄情寡义之人。我们应该不定期或定期的与客户联络和交流, 诸如: 以电话问候、一起喝喝茶、或其它之类的活动力。一般关于问候和联系的内定及时间是根据您平时对该客户的了解而定的。包括客户的工作安排情况、爱好兴趣等。只有这样我们才能与客户保持亲密无间的合作关系, 客户才愿意与我们交往. 我们的业绩才能有所提高, 企业才能有所发展

如何做好快速响应

- 1、给客户一个明确的时间。当客户提出需求时，在第一时间给予对方一个明确的时间。比如说：客户要求我们提供一个全面的解决方案和报价，仔细询问对方的具体需求，评估设计这个解决方案和报价大概需要多长时间，然后告诉客户，“我们会在***时间内给您发送过去”。
有些营销新人要么轻易承诺，要么不明确回复，这样就会给客户留下一个很坏的印象，造成后期合作停滞乃至停止。

如何做好快速响应

- 2、当场不能明确时间的，必须在约定的时间内给予客户明确的反馈。比如：客户要求我们完成某个特殊功能开发，当场我们没有办法给予客户明确的时间答复。那么，我们就是明确告诉客户：“您提的这个问题，我需要咨询一下我们的研发部门；我会在明天上午之前给您一个明确的答复”！这样的答复会让客户非常满意，同时也能最大限度赢得客户的理解和支持。当然，在说了这个问题之后，紧接着去咨询相关部门，了解解决问题大概需要的时间，然后在第二天上午（也就是约定的时间内）直接联系客户，给予客户一个明确的回复。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/067040002040006153>