DiSC 高效銷售工作坊

PAUL MA

KAR CONSULTANTS

15/1/2013

課程內容

- 銷售是什麼?
- DiSC性格種類
- 不同性格的銷售方式
- 銷售異議類別
- 處理顧客異議技巧
- 結單的技巧

銷售是什麼?

銷售的最終目標
就是要達成一單生意

D.i.S.C

個人性格分類別

- D (Dominance) 支配型
- i (Influence) 影響型
- S (Steadiness) 穩健型
- C (Conscientiousness) 嚴謹型

DiSC

你屬於邊一類呢???

D型人特式

- 具自己想法
- 渴望成功
- 令人依他的方法行事
- 直接及壓迫性行爲
- 掌控環境
- 着重功能及期限
- 心急看成果/答案

i 型人特點

- 高社交能力
- 生性樂觀
- 口才極佳
- 喜歡友善環境
- 珍惜與人關係
- 享受別人的欣賞/認同
- 忽略細節/雜亂

S型人特點

- 忠誠穩健
- 喜歡規律執行工作
- 喜歡跟循一致方法
- 要時間預知及接受改變
- 按步就班
- 喜做支持者角色

C型人特點

- 謹慎
- 遵守規定
- 精準要求
- 喜歡井然秩序
- 要求完美
- 近乎挑剔
- 精打細算
- 思路清晰

DiSC分佈

- D 18%
- i 28%
- S 40%
- C 14%

DiSC

角色練習

DiSC ?????（練習)

- 對白1：「呢隻潤膚膏來自新西蘭，有冇證明紙呢?」

DiSC ?????（練習)

- 對白2：「你對D產品知識咁水皮　.!!!」

DiSC ?????（練習)

- 對白3：「　　個療程真係辛苦晒，下次請你食野啦!」

DiSC ?????（練習)

- 對白4：「唔知呢個Package
  多唔多人用既呢，
  唔知得唔得……」

DiSC

用於銷售方面……

面對D型客人銷售計略

- 多談成本、收益、速度的成果
- 直接入正題，不要太花時間於細節
- 多使用選擇比較方案
- 要具自信、不怕被拒絕
- 少主動攪私人情誼
- 有心理準備迎合對方
- 讓予控制權，給予對方享受決策快感

面對 I 型客人銷售計略

- 給對方第一個好印象
- 多一些 ‘美麗’, ‘靚絕’, ‘引人羨慕’等描繪
- 先得到對方的認同、友善與信任
- 交易 / 成交過程量簡單
- 多聯系、多分享對方喜愛的話題
- 送上新的、潮的紀念品
- 可引用知名度高的客户名字

面對 S 型客人銷售計略

- 以穩健感覺先取得對方信任
- 讓空間給對方做決定考慮
- 要有心理對方是一個死忠的客戶
- 令對方安心，避免風險及改變
- 多用些鼓勵性字句
- 千萬不要構成「對立」

面對 C 型客人銷售計略

- 準備充足但適度談論細節
- 盡情顯現你是一位專業人員
- 要有耐性，回答眾多問題
- 多用數據、統計資料幫助銷售
- 準備充足輔助行銷工具
- 着重用理性進行分析

銷售異議

銷售異議三大類型

- 時間
- 服務/產品
- 價格

處理顧客異議技巧

詢問法

話題轉換法

直接否定法

充耳不聞法

時機指摘法

提供保證法

部分妥協法

資料轉換法

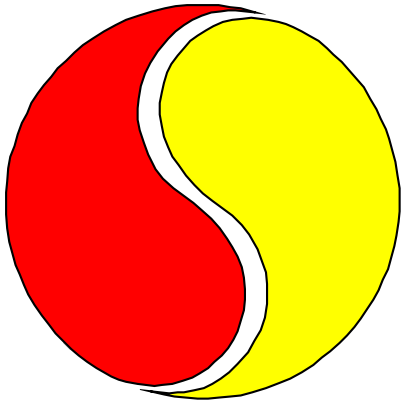
例證法

比較對照法

缺點抵消法

理由轉換法

間接否定法



1．詢問法

『爲什麼覺得我們的呢隻XXX不適合？』

2．間接否定法

『你說得對，其他公司　有呢種服務，但是，我們提供的優惠較好』

3．理由轉換法

『剛才你提到個個問題，除了這之外，我們的價錢及份量．．你滿意嗎？』

4．缺點抵消法

『你說得對，我們雖然沒有品種選擇，但勝在質素可靠，來源有保證!』

5．比對對照法

『雖然產品多是獨立單件形式，但勝在方便及選擇上彈性較大』

6．例證法

『其實附近有很多團體／熟客都有訂購我們的產品，如．．．．』

7．資料轉換法

『我們大部份的產品服務都有圖片參考，請您看看這裏（小冊子）』

8．話題轉換法

『客戶：我們以往都是惠顧XXX的

分店：其實我們也有同樣的產品服務，而且價錢更加實惠』

９．直接否定法

『或是你誤會了，其實我們也可以爲客戶個別設計服務，務求迎合各人需要』

１０．充耳不聞法

『說來也是，但不論如何，我們都係覺得你　用呢個產品….』

１１．時間指摘法

『我們的優惠只限於聖誕及新年期間..』

１２．提供保證法

『我們保證準時送貨及產品來源地』

１３．部份妥協法

『如果不想選購太多產品，我們可以幫你揀最實惠個D….』

結單的技巧

結單的口碼

- 口碼1：「黃太，不如就幫妳BOOK定頭兩次先啦！」
- 口碼2：「Anita，你俾現金定信用卡?!」
- 口碼3：「李小姐，幫妳留起佢先，下星期上黎再　啦!」
- 口碼4：「同妳落單喇，就當獎勵自己呀!」

總結一下……

謝謝大家!