

2023年销售技巧培训总结 药品销售技能 培训心得体会(模板5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

销售技巧培训总结篇一

我非常有幸参加了公司组织的宁波生动化总动员及杭州办生动化总动员的拓展训练活动。我首先得感谢公司的各位领导，感谢公司领导给与我提升自我能力，锤炼自我意志，建立良好销售心态的机会。在这两次拓展训练中，我付出了汗水，收获了硕果，让我更明白一些东西，也更确信一些东西。我在此将我的一点心得体会总结如下：

1、销售人员要有专业的知识。

当然，这一点并不是每个人都具有，所以不具备的朋友应该努力学习，培训。当我们有了一定的专业知识时再来销售才可得到客户的认识，才能在销售领域定位。这是一个心、脑、手并用的智力型工作，必须要用我们所具备的大脑去尝试思考。

2、加强学习不断提高自身水平，不断更新，不断超越，不断成长，蓄势待发。

锯用久了会变钝，只有重新磨后，才会锋利再现。我们做为一个销售人员，如果不懂得随时提升自己，有一天我们也将从旧日所谓的辉煌中跌入低谷。对于我们来说及时的汲取新知识原素相当重要，除了书本外，我认为在工作中，用心去

学是相当重要的，我们能从客户那儿学来丰富的产品，外贸知识(我习惯到客人那边后，不管他有没有可能近期成为我们的客户，我都会花点时间，与他交谈。从而学到点他们行业的知识，下次我可以用在与他相类似的客户身上，日积月累，我们也会成为各行各业的.行家)那时谈此类客户，我们多了一样至胜的利器。

3、对工作保持积极进取的心态，别人能做到的，我也能做到，还会做的更好。

这是个信念问题，销售的压力很大，主要就是自身给自己的压力，时间一长，会有疲惫的反映，还有，当业绩领先时，会放松对自身的要求，所以在业务上了轨道之后，我们始终应牢记着“业精于勤荒于嬉”的至理名言，。一定不能输给自己，而战胜自己最实际的是行动。思考、观察、计划、谋略都得用行动来证明它们存在，再好的心理素质也得在实践报告中检验、锤炼、提高。脑在行动中运转，心在行动中体会，经验在行动中积累。

4、自信、勤奋，善于自我激励

这一点至关重要，对于新入行的业务员，自信、勤奋是非常重要的，俗话说得好，自信、勤奋出天才，销售亦是如此，我们都知道天下没有不费苦工夫得来的硕果，我们也知道付出就一定有回报。所以我们在销售的过程中要不断的免疫自己，相信自己，让自己更加勤奋，用我们的超强的自信心让客户知道自己销售的信誉和产品是如何如何的好。

我们常常困惑于智慧到底从何处来，到何处去，如何才能捕捉智慧的光芒，在成本与利润的衔接点上找到我们需要的平衡。我们也常常困惑，人的力量从何处来，到何处去，我们为何常常在庞大的市场面前惊慌失措，无从观察。能够回答这些问题，我认为只有一一学习。

列夫·托尔斯泰曾经说过：“没有智慧的头脑，就象没有蜡烛的灯笼。”俗话说“活到老，学到老”，这话一点不错。即使已经参加工作了，我们也不应该放弃对知识的学习。相反，作为企业的员工，在繁忙的工作之余，读一些开阔心智的书籍，吸取别人的成功经验，大有好处。聪明的人，总是善于用别人的智慧来填补自己的大脑。

销售技巧培训总结篇二

很高兴能够参加公司的这次培训。两天的团队执行力学习，让我受益匪浅，透过这次培训我对团队有了进一步的认识，同时我也发现到了工作中存在的一些问题，学到了一些解决问题的方法。我就谈一下我在这次培训中的一些看法和收获。

一、建立优良团队

在我们的日常工作中，很多工作都不是由某一个人来独立完成的，而是由整个团队的所有成员共同协作来完成的。一项工作中的任何一个环节出了问题或者任何一个人工作失误都有可能导致整个工作失败，因此在工作中必须需要一个优良的团队，只有所有团队成员齐心协力才能高效率高质量地完成工作。有的团队中，领导很喜欢那些工作潜力很强的队员，却往往忽视了那些工作潜力一般的队员，但是他们没意识到，工作不是由某个成员完成的，而是由整个团队完成的，只有所有的成员的潜力都提升了，整个团队的潜力才能提升。这就像木桶原理，木桶中盛水的多少不是取决于木桶上最长的木板高度，而是最短的木板高度。

所以有一个好的团队，必须要发挥所有队员的作用，提高所有队员的工作潜力，这样才能高效率的完成工作。有的团队中，可能所有成员的个人潜力都很强，但他们在共同完成某一项工作的时候效率却不是很高，甚至效率很低，这是因为团队成员只注重个人努力而不注重团队协作，或者有的团队中可能每一个成员都很努力，但是每个人努力的方向不同，

这样大家收获的也可能只有苦劳。因此，要建立一个好的团队，必须要有统一的目标，统一的思想 and 统一的行动。在工作中大家朝着同一个目标，劲往一处使，才能充分发挥团队的力量。

二、工作重视工作过程，更要重视结果

工作中，工作过程反映一个人的工作态度，工作结果反映一个人的工作潜力。传统的思想告诉我们，在工作中首先要有一个良好的工作态度，因为这样，我们在工作中往往比较重视工作过程，好多人往往把工作过程放在了第一位。但是我们仔细一想，我们所需要的却是结果，而不是过程。这就好比一个人打井，他很努力，一天挖了好几个井，每个也都很深，但是没有一个出水的，这个人的工作态度很认真，也很努力的去工作，他费了很大的气力，却是徒劳无功，因为一口没有水的井并不是我们想要的，我们要的是一口水井。

在实际的工作中，我们很多人都犯了挖井人犯的错误，都是为了做任务而去做任务，这样看似把该做的都做了，但是没有得到想要的结果。我们只有把结果放在第一位了，那么我们在工作中才能冲着结果这个终极目标去努力，当我们在工作中遇到困难和阻碍的时候，我们才能努力去想办法解决，去得到我们想要的结果，而不是把精力放在工作的过程上。

三、坚持原则，处理问题要及时

我们的团队在工作中可能经常出现一些小的问题，尽管这些问题可能暂时对整个团队的影响不大，但是我们必须要及时想办法解决这些问题，因为这些小问题可能经过累积，会构成影响整个团队工作潜力的大问题，人说千里之堤，溃于蚁穴，小的问题我们不重视，当出现大问题的时候，我们想解决已经来不及了。

当团队中的某个成员犯了小错误，必须要按照原则及时处理，

如果不处理，或者处理不及时，这都有可能给其他团队成员一个错误的信息这个错误不重要。那么其他成员有可能会效仿，错误如果蔓延，那么你到时想处理可能也无从下手了。由此可见，一个人的小错误如果处理不及时，也会给团队带来很大的影响。

销售技巧培训总结篇三

随着医药行业的不断发展，医药代表的队伍也在逐渐壮大，药品销售技巧在众多的竞争队手面前显得更为重要，要怎么做才能取得更好的业绩呢？医药代表的药品销售能力及技巧成为竞争的主要元素。那么医药代表的基本技能是什么？探询、呈现、成交、观察、开场白、同理心聆听、处理异议、跟进等各种销售技巧都是医药代表应具备的技能。这里咱们简单说说开场白及探询。

药品销售技巧第一步 —— 开场白

对于开场白的技巧说明，过去很多培训教材都有这样的讲解，例如：

拜访成功的关键在于营造良好的沟通气氛，所以你应该避免直切主题，可以先同医生聊聊一般性社会话题，比如家庭，孩子，兴趣爱好等等。

要学会使用幽默的技巧，不妨在医生暂停考虑复杂的医学问题的时候，讲一两个小笑话，在他的心情放松之后再谈正事。

最近重大的新闻比如北京如何申办奥运，成功之后对北京及全国人民生活的影响，或者最新的萨达姆的挑战美国计划，… … 总之，先建立些共同语言再往下谈。但就像这个拜访张医生的代表遇到的难题一样，如果从拜访的一开始，医药代表就将控制拜访节奏的主动权交给医生，结果就介由医生随意决定。当然，医生并不知道你拜访他的最终目的，既旅

拜访是由你主动发起的，你就有责任保证自己并不会真的“耽误医生的时间”。事实上，常挂在许多医药代表嘴上的那句口头禅似的开场白——“医生，我能否耽误你几分钟时间？”，让医生从一开始就不情愿接受你的拜访，因为你已经告诉他你可能会耽误他的时间。而且不要忘记，每天可能有5—6位医药代表要来这样拜访他。在这个案例中，不难发现医生把向你介绍对公司的印象当作你希望了解的重点，所以滔滔不绝地抱怨，等你希望他来听你讲解产品时，他又没有时间了。更为严重的不只是医药代表这次的拜访无效，你认为案例中的张医生在下次再次见到这位代表时仍会给他10分钟时间吗？在现代人越来越重视时间价值的今天，传统销售技巧理论中强调的开场白方式显得事与愿违，我们并不否认利用这些技巧在时间充分的情形下，比如会议间期，联谊活动中，有助于与医生建立良好的社会关系，但对于医药代表日常工作的主要方法——面对面产品拜访而言，在这些技巧的运用上花的时间越少越好。

探询技巧

当船舶在大海航行突遇冰山时，当云山雾罩里不知故里时，当医生顾左右而言它时，用探询的技巧，会帮助你走出困境，发现机会。因为如果你明白某人行动的真实含义，你就可以了解这个人对待事物的态度和做事的动机，最重要的就是可以知道他(她)的基本需要，这是非常重要的。因为个人的基本需要直接决定其行为。

什么是探询的技巧1. 使医生有兴趣与你交谈

探询的技巧首先是要使医生感兴趣。医学教育网搜集整理，愿意与医药代表交谈。如果没有把医生的兴趣激起，那么医生就不会与医药代表进行交谈；如果不交谈，医药代表就没有办法取得更多的信息；如果没有信息，医药代表就不能知道医生的需求，也就不能实现销售拜访。所以首先要考虑怎么样激发医生的兴趣。需要注意的是激起医生的兴趣，不仅仅是在

开场白，而是在每一次发问的过程中都要尽可能地让医生感兴趣，让医生愿意和医药代表交谈。

2. 取得有关产品使用、治疗及相关竞争产品的重要

信息只有通过医药代表与医生的对话才能真正了解产品的使用、治疗及相关竞争产品的一些重要信息。现代社会的竞争很大程度上在于你对信息的了解程度，医药代表了解到的信息越多，那么成功的机率就越大。

3. 决定医生对你、对公司、对产品及他(她)自己需求的看法

通过探询也可以了解到医生对你、对你的公司、对你的产品还有他自己需求的看法，这一点非常重要。如果医药代表在拜访的过程中只注意自己的目的，自己如何达成销售，而忽略了医生对你和你产品的看法，就不能实现真正的销售。

开放式探询与封闭式探询

1. 开放式探询

当你希望医生畅所欲言时，当你希望医生提供给你更多和更有用的信息时，当你希望改变话题时，你可用以下的六种句型进行探问。如果使用恰当，医生会在交谈的过程中，因不期然变成主角而愉悦，因受到尊重而欣然，从而在和谐的交流中提供给你足够的信息。但也可因此失却主题，流失时间。所以有效地把握甚为重要。

2. 封闭式探询

当你要澄清医生的话时，当医生不愿意或不表达自己的意愿时，当达成协议时，或重要事项的确定时，限制提问可以锁定医生，确定对方的想法，取得明确的要点。但你所获的资料有限，也易使医生产生紧张情绪，缺乏双向沟通的氛围。

所以拜访时应选择合适时机使用。

销售是一件复杂的事，尤其在医药业。身为医药代表，一定会面对各种各样的压力。公司的销售指标，同行业竞争对手，客户需求的不断变化，国家政策的影响，等等。所以，对于一个医药代表来讲，为了在竞争中立于不败之地，除了要掌握专业的销售技巧以外，还要让自己有一种积极的人生态度。

销售技巧培训总结篇四

医药销售技巧培训课程收益：

1. 专门为中小企业开发的各种销售人员训练工具，一学就会。
2. 熟练掌握销售人员10种心态的自我调整方法。
3. 通过训练能第一次就给客户留下好的印象。
4. 熟练掌握各种开场白、各种探寻客户需求的方法。
5. 熟练掌握客户类型的分析及应对方法。
6. 通过时间管理的学习能做到要事第一。
7. 通过训练能使每个销售人员熟练掌握演讲的基本技巧。

医药销售技巧培训课程背景：

为什么销售人员一出去就得罪客户？

为什么同样销售人员销售业绩差别那么大？

为什么销售人员面对客户拒绝时不知道怎么办？

为什么很多销售培训没有带来显著的效果？

为什么销售人员的心态总是起伏不定？

讲师郜镇坤课程大纲

以上的情况在我们中小企业几乎每天都在发生，一个没有接受过培训的销售人员走向市场就成为了企业的最大杀手，变成了企业最大的成本。本课程针对业务人员的心态、销售技巧、时间管理、沟通技巧等多方面进行全方位的训练，课程内容实用、有效，能在短期内提升业务人员的业绩，帮助企业形成一套好的业务人员训练方法。

医药销售技巧培训课程大纲：

第一部分你是一个优秀的销售人员吗？

1. 有所企图---有野心才有奇迹。
2. 目标达成---“绩”不惊人死不休。
3. 终生学习---永远保持充电的状态。
4. 激情四射---热情是张制胜王牌。
5. 加倍努力---要成功先远离“舒适区”。
6. 自信十足---天生我才必有用。
7. 以客为尊---顾客才是衣食父母。
8. 积极主动---要做就做最好。
9. 乐观进取---包羞忍辱是英雄。
10. 坚忍不拔---做到彻底才精彩。

游戏□a---b我要飞的更高

案例讨论:他到底错在哪里?

销售技巧培训总结篇五

好的客服是企业销售成功的关键。以下本站小编为你带来关于销售技能培训心得范文，希望对你有所帮助!

销售培训是一种相互沟通和交流的过程，销售人员向自身解释其成功和失败的原因的方式至关重要，形成一种风格，将逆境看作是暂时和独立的，建立心理抗冲击力、情感韧性和耐性，以便从挫折中振作起来，并在适当的时候积极主动，下面介绍一下关于几点销售管理培训心得。

大多数销售人员没有问正确类型的问题，即使他们在打推销电话之前就事先准备好了问题，但大多数人没有事先准备，销售人员需要对客户进行购买流程的理解。销售培训心得中就提到了这几点，然后，销售人员需要将其销售流程和客户的购买流程相匹配。当他们就最可行的解决方案达成一致时，销售人员就开始和客户密切接触。

销售培训心得之规划推销电话

今天的大多数公司缺乏一个定义明确的销售过程。很少有能让客户提供强有力承诺的有文件记载的销售实践。因此，销售人员没有正确地计划推销电话。

例如，每个电话都应该以客户同意去做会将销售过程向前推进的事情的某种承诺作为结束。

提出正确的问题大多数销售人员没有问正确类型的问题，即使他们在打推销电话之前就事先准备好了问题，但大多数人

没有事先准备。提问技巧很糟糕的影响是巨大的。这会导致拖延和反对，提供不正确解决方案的糟糕演示，没有区别于竞争对手，以及错失销售机会等形式的阻力。

销售培训心得之商业头脑

如果你要帮助你的客户变得更加成功，你需要了解企业通常如何运行，你的客户的行业如何运作，你的客户如何实现其市场目标，以及贵公司的产品如何才能帮助他们更好的服务于他们自己的客户。没有业务技巧，你就永远不具备销售所需要的信誉。

销售培训心得之积极倾听

积极倾听很重要，专业人士常因一直对自己及其产品喋喋不休，而错过了重要的线索和信息。更为重要的是闭上你的嘴，让客户说话。销售技巧培训心得分享说，你应该引导谈话，然后倾听和正确的消化吸收，我们了解到很多客户真正需要什么，以使你能正确定位你的产品。

销售培训心得之提出有意义的解决方案

大部分销售人员声称这是他们最擅长的技能。事实上，作为经理，我们倾向于雇佣“能说会道”之人。在现实中，当谈到做演示，质量远比数量重要。当销售人员针对先前商定的需求，将重点放在呈现具体的解决方案上时，他们很少失败。

销售培训心得之获得承诺

如果你真正思考这一点，聘用销售人员的唯一原因就是為了获得客户的承诺。然而，当问及这一问题时，大多数销售人员承认这是其最薄弱的技能。研究表明，将近三分之二的销售人员在推销电话中未能要求承诺。任何有效的销售培训计划必须对这个问题有可靠的解决方案。

销售培训心得之管理你的情绪

销售人员向自身解释其成功和失败的原因的方式至关重要。形成一种风格，将逆境看作是暂时和独立的，建立心理抗冲击力、情感韧性和耐性，以便从挫折中振作起来，并在适当的时候积极主动。

竞争的结果无非就是优胜劣汰，市场如战场，要想赢得战争，光有勇气和胆识是不够的。除了自己本身要掌握丰富的知识，持有端正的态度，良好的习惯以外，实用的销售技巧是必不可少的。而技巧的提升，必须通过大量的实践和演练，最后让市场来检验可行度。

经常有网友问：怎么卖手机，谁有没有什么销售技巧的，还有就是选择什么地方卖效果会好点？开店要注意些什么？手机营销员要做好哪几点，怎么培训手机营销员。

下面是手机销售技巧培训心得分享

1. 看什么人用手机，就推销什么功能的手机，比如老人，那就给推荐几款功能少，按键大，屏幕字大的手机。手机要皮事等。
2. 要问客户需要什么功能的。
3. 什么价位的。
4. 先介绍一款机型，不要把你们品牌的所有机型都介绍了，这样会让客户感到头晕，不知哪个好了。一款一款的介绍，客户不喜欢这款再说下一款。
5. 多为客户着想，把手机的功能说的人性化，又不是大白话，让用户能听懂，语速要中等，不要太快，这样说明不了你的口才好，而是听着闹心。

6. 客户购买后一定要在客户走之前把使用机器的注意事项再说明一下，1是让客户感觉你的服务好，有可能会再带客户来。2是说明注意事项后，客户不会再说你在介绍手机时没有说明，再与你找后帐，不要给自己找事。

其它的只有你真正的干上这份工作才能体会到的，这是个随机应变的工作，不能用一个模式去套。

现在手机已经普遍到每一个人的手中，同时手机生产厂家也在不断地推陈出新，对于想把一台漂亮的手机销售到购买者的手中，要有哪些市场营销技巧呢？以下为您提供手机销售技巧详细资料，可供参考。

“我是一名销售手机的新手，卖场里人来人往，都只是看不买，如何销售手机呢？”

“我是今年才从事这个工作的，在销售过程中跟顾客介绍完手机特点功能后顾客还是没有购买的意愿，还有就是价格方面都让我有点不知所措”

在做手机销售的时候，难免会遇到这样那样的问题，对一些刚刚加入手机销售行业的朋友来说，会觉得无所适从，在这里为大家准备了一些如何销售手机的技巧，希望可以帮到大家。

如何销售手机之前奏

想要把手机成功的销售出去，不做些准备就上战场是不行的，事先的信息战也是非常有必要的。

1、目标消费群的定位。必须清楚我们计划把产品卖给哪一个人群，他们有什么样的消费特征，他们购买我们产品的理由是什么。只有确定了目标消费群，销售宣传才有针对性，才能有的放矢，避免盲目性和浪费。

2、产品。竞争对手的卖点是什么?他们怎么宣传的?手机的独特卖点是什么?只找出一点进行强有力的诉求，越多的卖点诉求越没有效果。

如何销售手机之战场

对于手机的销售，说简单点也就是对消费者心理的把握及智斗。

1、欲擒故纵谋略

欲擒故纵，“擒”是目的，“纵”是手段。怎样运用这“纵”的手段呢?诀窍是：当你和顾客交谈时，可以表现出一种漫不经心的态度，就是说对能否向他推销出商品表现得毫不在意。这种态度很能引起顾客的兴趣。为什么会这样呢?道理并不复杂。如果推销员在推销时并不认真推销，顾客就会认为行销员推销的商品市场前景看好，“皇帝的女儿不愁嫁，或者认为推销员怠慢自己。前一心理，会调动起他的购买欲;后一心理，会增强他的表现欲，他会想方设法让他人看到推销员是怎样失职，也就是说想表现自己作为一名重要人物是怎样被漫不经心的推销员怠慢的。但不管什么心理，给推销员带来的都是成功的机会。

这种谋略尤其适用于那些刚愎自用、自以为是的顾客，所以，推销员要注意学会使用这一谋略。

2、激发情感谋略

激发情感谋略，也可称“激将谋略”。它的内涵是：用富有刺激性的语言来激发对方的某种情感，让对方的情绪发生冲动，失去理智，在冲动的情绪的驱使下去做某种我们期望他去做的事。

比如，在美国某商店，一对夫妇对一只钻戒很感兴趣，但嫌

价格太贵，便犹豫不决。售货员见此情形，便对他们说：“有位总统夫人也是对这只戒指爱不释手，只因为贵没买”。这对夫妇听了这话，马上掏出钱来，买下了这只昂贵的钻戒，而且还得意非常。

俗话说：“劝将不如激将。”如果那位售货员从正面开导劝说，那对夫妇未必能下决心买下那枚钻戒。而反面的激将法，倒促使他们下了决心。因为人都有自尊心，荣誉感，这对夫妇也不例外。当他们听说某总统夫人也喜欢这枚钻戒，但因为太贵没买时，强烈的自尊、争强心被激发了出来。于是，售货员便达到了目的。

激将法虽然是行销谈判中常用的语言谋略，但它也是有局限性，值得推销员们注意：

(1) 使用激将法要看准对象。

激将法并不适用于任何人。一般说来，它多适用于哪些谈判经验不太丰富，且容易感情用事的人身上。至于那些办事稳重、富于理智的经验老成者，激将法就很难在他们的身上发挥作用。而对于那些故事谨小慎微、自卑感强、性格内向的人，也不适宜用激将法。因为富有刺激性的语言会被他们误认为是对他们的挖苦、嘲笑，并极可能导致怨恨心理。所以，使用激将法要看准对象。

(2) 使用激将法言辞要有讲究。

并不是有什么语言都可以激发起对方的情感的。锋芒太露、太刻薄，容易形成对抗心理；而语言无力，不痛不痒，则又难能让对方的情感产生波动。因此，在使用激将法时，一定要注意言辞的“度”。既防止“过”，又避免不及。

(3) 使用激将法要顾及态度因素

必须指出的是，“激将”一般用的是言辞，而不是“态度”，切不可为了激将而甩脸子、拍桌子，这不仅有损谈判者的风度，还可能让对方产生厌恶的心理。据有关方面记载，赫鲁晓夫在谈判时常用摔鞋子的手段来刺激对手，结果，不仅没达到目的，还成为谈判界的笑话。

3、事例启迪谋略

所谓事例启迪谋略就是在说服对方时，不正面直说，而是列举一些类似的事件，让对方借鉴，从中受到启迪，领悟道理，使之接受你的意见。

4、借“砖”敲门谋略

在形形色色的行业中，行销行业属于最艰难的行业之一。许多推销员要推销他的商品，但却苦于不得其门而入或得其门而难入。尽管他满脸笑意，恭恭敬敬，但得到的往往是冰冷的面孔，不屑一顾的神态。

5、借名钓利谋略

所谓借名钓利谋略，就是借助名人、名牌、名胜等效应，来提高自己的商品的知名度，达到行销的目的。心理学表明，“名”对人们有着很大的诱惑力，而且由于人们对权威具有崇拜心理，更使得“名”的说服力大大增强。

6、幽默谈谐谋略

幽默无处不显其能。在行销界，它还是一种谋略。

7、装愚示傻谋略

在一般人眼里，优秀的推销员都是那些口若悬河、反应灵敏、精明干练的强者，其实并不尽然。有时，那些看起来“傻笨愚

呆”、“口舌笨拙”、“一问三不知”的推销员，却屡屡在谈判桌上获胜。原来，他们采用了“装愚示傻”谋略，即故意摆出“什么都明白”的愚者姿态，让强硬对手“英雄无用武之地”。

如何销售手机之案例解析

案例：客人问手机可不可以便宜？

1、营业员首先要用肯定的态度回答客人这是实价，打消客人削价的念头。

如回答时：“不好意思，这个价钱是公司规定的，是全国统一的定价，您先请坐下，慢慢看一下，好吗？”

2、客人仍抱着有得便宜的希望，犹豫不决。

a□主动向客人解释我们服务的承诺，我们的优势。

如：拿宣传单向客人解释，用肯定的语气告诉客人，我们销售的手机绝对100%的原装行货，告诉客人“这里买的手机7天包退换，30天内包换，一年内全国联网免费保修，终生保养，让客人觉得售后有保障。

b□如果客人选中了某一手机，我们可以插上卡，教客人调功能，并说明此机的主要特色，以及让客人试打，这种做法，让客人感到不买都不好意思。

手机销售技巧培训心得分享案例一：客人问手机可不可以便宜？

营业员首先要用肯定的态度回答客人这是实价，打消客人削价的念头。

如回答时：“不好意思，这个价钱是公司规定的，是全国统一的定价，您先请坐下，慢慢看一下，好吗？”

客人仍抱着有得便宜的希望，犹豫不决。

a□ 主动向客人解释我们服b□ 务的承诺□c□ 我们的优势。

如：拿宣传单向客人解释，用肯定的语气告诉客人，我们销售的手机绝对100%的原装行货，告诉客人“这里买的手机7天包退换，30天内包换，一年内全国联网免费保修，终生保养，让客人觉得售后有保障。

d□ 如果客人选中了某一手机□e□ 我们可以插上卡□f□ 教客人调功能□g□ 并说明此机的主要特色□h□ 以及让客人试打□i□ 这种做法□j□ 让客人感到不k□ 买都不l□ 好意思。

案例二：遇上客人买手机还价十分离谱(说我们的货贵)

m□ 我们明知客人在说谎□n□ 但切o□ 不p□ 可故意揭穿他□ q□ 可以引用一些其它牌子相同r□ 价格的手机□s□ 并解说某一手机外形、功能、质量与其它手机的区别。

t□ 要耐心且温和地向客人解释：我们的手机是包括外壳、主机、电池、耳机等均由某公司直接生产□u□ 且是有质量问题实行国家规定的“三包”政策□v□ 也可运用案例一2的a□b点。

案例三：顾客为几个人一齐时

应付一个客人要坚持“一对一”的服务。

两个店员要有主次之分，不可随便插口。

其他人员只能充当助手，协助销售。例如：帮找配件，递交包装盒等。

案例四：客人太多时

不可只顾自己跟前的客人。

同时和其他围观的客人打招呼，如：

a□ 点头微笑说“欢迎光临□b□ 有什么可以帮到您。”

c□ “请随便睇睇□d□ 有也帮到你”

e□ 如短时间可以搞定的买卖□f□ 先搞定。

g□ 或通知其他店员先招呼。

手机销售技巧培训心得分享案例五：手机颜色缺货或其他产品缺货

建议客人用其他颜色的机或其他型号的机。

如客人坚持要求缺货的机，我们可以给同型号的但不同颜色的机代用。前提是：

a□ 从仓库或其它档口确认有客人需要的颜色□b□ 最迟第二天能有货。

c□ 讲清楚代用的机不d□ 能弄花□e□ 要有盒和全套配置，而f□ 且不g□ 可超过第二天□h□ 并在单上注明换机日期和颜色□i□ 避免日后误解。

j□ 留下客人的联系电话□k□ 机一到就通知他。

l□ 叫客人留下订金□m□ 尽快帮他解决所需的机。

案例六：销售时遇到客人投诉

1、 客人投诉，2、 都是心中有气，3、 我们要态度温和，4、 礼貌地请客人到休闲椅去坐，5、 奉上茶水，6、 平息他的怒气。

7、 要细心聆听客人的投诉，8、 了解问题后，9、 尽快给客人解决。

10、 对于解决不了的问题，11、 要及时通知零售店相关人员。

案例七：客人购买手机后(包换期内)，回来认为有质量问题

先了解情况，后试机，作出判断，是否是顾客心理作用(比如手机听筒声音小)，尽量说服客人不要换机。

如有质量非人为问题，按公司有关规定去做，让客人满意离开。

七月八号--七月十号深圳之行的学习，让我挑战了自己的极限，跨越了自我最低的心理防线。通过这次“我是销售冠军”深圳之行的培训，使我树立了正确的从业观念，具备了我成为一名过硬的销售人员的意志和端正了我的工作态度。

这次“我是销售冠军”学习是由深圳xx公司举办的一次难得的学习机会，学习由主教练xx老师主讲，总教练是xx公司老总先生。

学习第一天晚上就布置作业给我们，要求策划好“野人销售”的活动，那天晚上我顶着疲惫和我们二组成员在一起策划这次活动{因为没买到硬座火车票，我和同事是站在火车车厢17小时由安庆到深圳的}，策划、排练到凌晨五点才回房休息，清早七点钟就聚到一起整装，我担任小组的化妆师，把小组八名成员化妆成野人部落的男女，每个人身穿泳装，头上戴上夜晚采来的树叶编制的花环，用橡树叶绑在身上，越

凌乱越出彩，脸上画满浓烈的油彩，每个人的样子都很惊人，很炫！五个小组的每个人都这样“盛装待发”了，这样不带分文，只带上爱慕公司的邀请函和文化衫在深圳街头发放和销售，凭借自己的能力售出文化衫换得饭吃和水喝，发出的邀请函多、售出的文化衫件数多，小组加分。对于我从没穿过泳装有点内向的人来说，如此这般销售真的挑战了极限、跨越了自己的心理底线。第二天是各小组准备节目演练如何疯狂销售床垫，主题是吸引人气，营造氛围，各小组为单元，全员参与表演，我们二组表演的是“美女与野兽”一见钟情后选中爱慕床垫结婚，突出的是夸张、搞笑，带动全场人员上台参与尝试床垫的舒适性和弹力，整个节目贯穿了激情的音乐，这个节目也是在晚间利用休息时间去准备的，尽管只休息了两三小时，但成绩是令人欣慰的，我们二组猎鹰队在这一环节取得294分，满分为三百分，仅氛围分就拿了个满分100. 这中间离不开小组团队分工、合作和凝聚力，尽管小组成员相识很短，准备策划活动很辛苦，牺牲了睡眠时间，但都很开心。学习最后一天，我们在庾总的率队下参观了爱慕公司生产床垫的整个流程，在洁净的车间，我们看到了很多细微之处，值得我们学习和借鉴。在最后一天学习的晚间，我们的毕业晚会上，我们看到了很多我们着泳装在深圳街头邀请来的顾客参与我们的毕业典礼，晚会上有授奖、有现场签单、有相互学习、有激情共舞，气氛很高昂。两天三夜的学习很短促，临别时有太多的感动，有太多的收获的喜悦。

通过回顾学习的每个细节镜头，我总结了以下几点心得与同事们共同学习：

1. 热爱自己的工作，你就会快乐地更容易做好你的工作，热情、真诚地接待每一个到我们余庆家家居的每一位顾客。
2. 迅速熟悉工作方法，在日益激烈，市场不好的竞争中获胜，我们必须尽快投入工作并胜任工作，做好售前、售中、售后的每一个细节工作，提高工作效率。

3. 积极参与各种培训学习，只有进一步加强学习，强化自身素质，才能立足于市场。

4. 要有勤奋的精神，只有主动地工作，成功大门才能为你敞开。作为销售人员，不要畏惧每一次的调查市场、每一次的小区推广，只有打开市场，我们才能成功销售。

5. 要有自信心，“相信我能”。自信是最重要的东西，相信自己是最优秀的。

6. 责任，责任就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责，就是为顾客负责，给顾客提供优质的产品与服务。就是“敬无处不在”。即使没有人监督我们，我们也会认真地做好工作——这就是责任的表现。

7. 团队。这次学习分了五个组，小组在学习中有竞争，但体现更多的是团队精神，哪怕是任何一小组出现任何状况，大家都将心拧在一起共同完成培训。馀庆家公司也会需要具有优秀团队意识的员工共创辉煌。