



项目七 签约成交

任务 达成交易





一、推销成交的概念

指顾客接受推销人员的推销建议及演示，立即购买推销产品的行动过程。

。





二、成交时的心理

1. 顾客的心理

2. 推销人员的心理





三、成交技巧

（一）请求成交法

1. 含义

2. 实例

“赵经理，您刚才提出的问题都已经解决了，这次您想要多少？”

“钱厂长，您既然没有什么不满意的地方了，就请您在这里签个字吧。”





三、成交技巧

3. 使用时注意：

- (1) 要把握好请求成交的时机
- (2) 要保持自然成交的态度
- (3) 要注意自己的言词和态度





三、成交技巧

4. 请求成交法的优点

5. 请求成交法的缺点

6. 请求成交法适用于

- (1) 熟悉客户的客户、保有客户、互相信任的新客户。
- (2) 客户在听完汽车产品介绍后，没有发表异议的观点，甚至表示十分赞同。
- (3) 客户对某一辆汽车已有好感，购车意向比较明显，但不愿意主动提出成交建议。
- (4) 当推销人员拿着购车合同做试探，而客户没有明显的拒绝反应时。





三、成交技巧

(二) 假定成交法

1. 含义：指推销人员假定顾客已经接受他的推销建议，直接要求顾客购买其推销产品的一种成交技术。

2. 实例

“王经理，这个月订多少货？”

“李厂长，我用一下您的电话，通知单位立即给您发货。”（然后拿出合同书签字）





三、成交技巧

3. 假定成交法的优点

- (1) 节省时间，提高推销的效率
- (2) 可以适当减轻顾客的成交压力
- (3) 选择成交法和小点成交法都是以假定成交法为基础的

4. 假定成交法的缺点

- (1) 可能对顾客产生成交压力，破坏成交气氛
- (2) 不利于进一步处理有关的顾客异议
- (3) 推销人员把握不准成交的机会，就会引起顾客的反感，反而会阻碍成交





三、成交技巧

5. 适用情况

- (1) 已经取得互信的保有客户、新的意向性客户、依赖型客户和性格随和的客户；
- (2) 明确发出各种购买信号的客户；
- (3) 对现有的汽车型号很感兴趣，并且没有提出什么异议的客户；
- (4) 虽然提出了这样、那样的异议，但是这些异议已经被有效地解决了的客户。





三、成交技巧

(三) 选择成交法

1. 含义
2. 实例

顾客走进餐厅，服务人员立刻递上菜谱，并说道：“先生，请您先点凉菜吧。是要中盘的还是大盘的？”

推销人员在用户即将决定进货之际立即问道：“冯经理，这次您进 1 千件还是 2 千件？”推销人员根据顾客的能力，为他提供两种尽可能高的数量让他选择。

3. 使用注意事项





三、成交技巧

4、优点

- (1) 可以减轻顾客购买时的心理负担，在一种良好的气氛中促使顾客成交
- (2) 帮助顾客作选择，可以较快地完成交易。

5、意义

是推销人员常用的一种推销技巧，具有广泛的用途。





三、成交技巧

(四) 小点成交法

1. 含义
2. 实例

“张经理，这批货的价格够便宜的吧？如果没有其他问题的话，我们明天就给您送货”

“赵厂长，设备安装和修理的问题由我们负责，如果没有其它要求，我们就这样定下来了。”





三、成交技巧

3. 小点成交法的优点

4. 小点成交法的缺点

使用时注意：

要了解顾客的购买意向，选择适当的小点，创造出良好的成交气氛；同时把小点和大点结合，先小点，后大点，以小点促大点成交。





三、成交技巧

（五）其它成交方法

1. 从众成交法
2. 相关群体法
3. 机会成交法
4. 提示成交法
5. 特定成交法
6. 欲擒故纵法





请判断以下成交方式运用的是什么成交方法：

某顾客在已经洽谈、试车后，表现出来购买的意向，说：“你们的车确实不错！”

——您既然喜欢，今天就定下一辆吧！

——您既然喜欢，我现在就为您安排做 PDI，您看您是在休息室等还是先去办事，回头再来开车？

——是啊，您真有眼光，这款车我们现在只剩下这一辆了，刚才还有位顾客也打算购买。您看，您今天订下来的话就可以修理工车回家了。

——是啊，您真有眼光，这款车我们现在只剩下这一辆了，刚才还有位顾客也打算购买。也巧了，他在**上班（公务员），这款车对于公务员来说最合适不过了，……。（指出特性）





四、成交风险的防范

1. 成交过程中的风险防范
2. 制作订单之前的风险防范
3. 写订单阶段的风险防范
4. 签字盖章阶段的风险防范





请运用签约成交的相关知识，处理以下问题

:

问题 1 :

顾客看上了一款车子，但是当他坐在驾驶室时，却摆弄各种功能，就不停地抱怨这不好那不好，你如何跟顾客回应？





问题 2：

张某到 4S 店购车与销售顾问交谈甚欢，但当谈到付款时却无言，作为销售顾问，当你遇到此类问题时，该怎样处理？





问题 3 :

在即将达成交易的时候的时候，作为销售顾问的你该如何巧妙地问顾客是一次性付清还是按揭支付？（因为有些客户对此比较敏感）





问题 4：

一位客户来店购车，而公司此时并没有现车，于是销售顾问建议客户订车，但是客户不愿交付定金，这时作为销售顾问的你会怎样处理这样的情况？

