

日照职业技术学院课程单元设计 10

单元标题： 模块 4 销售促进 1 顾客异议处理			
授课对象： 18 市场营销		学时： 4	上课地点： 多媒体教室
学 习 目 标	能力（技能）目标	知识目标	素质目标
	能利用各种技巧处理顾客异议客户	顾客异议类型	良好的沟通能力
能 力 自 测	<p style="text-align: center;">自我测试 14</p> <p>1. 你是一位从事“全包旅游”（主办者负责旅途的交通食宿全部服务）的主办人，正与西班牙一家连锁饭店就下个旅游季节的预订客房问题进行谈判。对方要价是每人每周 30 镑，比现行价格高出甚多。谈判中，对方提出个折中方案，“我让一点，你添一点”，将差价各让一半。这时你是：</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 说可以，只是得 55 对 45，对方多让一些</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 不接受折衷办法</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 同意对方意见</p> <p style="margin-left: 40px;">d) 要求按 75 对 25 的比例折衷，对方更多让一些</p> <p>2. 你认为谈判是为了：</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 达成公平、对等的交易</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 达成妥协</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 与对方联合做出决定，尽可能照顾双方利益</p> <p>3. 你与一家黎巴嫩建设财团进行极为艰苦的谈判。经过讨价还价，对方在所谈的公路项目财务问题上，对贷款底线单方面做了一点微小让步。此时你是：</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 注意到这个让步，但是认为太少</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 以己方的让步作为回报自我测试 15</p>		
	技 能 训 练	<p>为海峡旅游公司准备同乐会</p> <p>海峡旅游公司准备在三个月后在马来西亚的槟榔屿举行年度同乐会。这家公司在旅游行业素以发展 迅猛，营销有方著称。其价格战略极为铁面无情，这次大会的目的是鼓舞员工的干劲。参加人员全是公司核心部门遴选出的来的佼佼者。</p>	

会议开的好不好将影响公司的发展大计。有好几家擅长组织此等会议的公司竞相相旅游公司投标，争取承办。

李翔是宏远公司的总经理，也是投标者之一。海峡旅游公司邀请他面商有关会议如何开的建议。宏远公司在组织此类会议上的成绩有口皆碑，但是要价之高也是人所共知。公司希望能借此机会把业务扩展到旅游行业。

李翔深知海峡旅游公司的高层人士，人人在提出要求上都极为刻薄，在价钱上更分毫必争。

宏远公司的要价历来都是在内从不另外计费。所以其报价也照例没有分细目。反正音响设备、舞台灯光、员工食宿、来回旅费、印制节目单和公司利润、当地税费等一切费用都全在其内。其所报价也是对方应付的全部费用。

海峡旅游公司将集中注意力与你方标书的哪一方面？

你认为对方会如何讨价还价，你将如何做出反应。

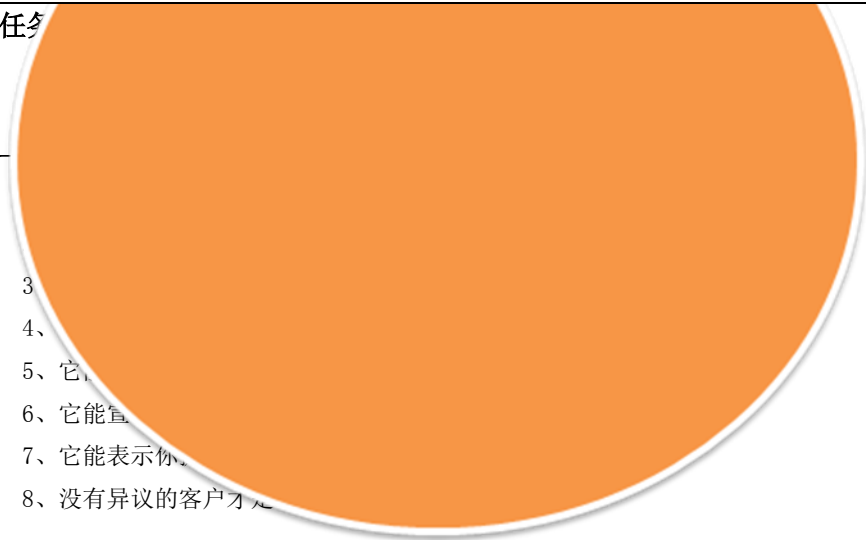
任务导入

海峡旅游公司将集中注意力与你方标书的哪一方面？

你认为对方会如何讨价还价，你将如何做出反应。

教学组织

任务



- 3
- 4、
- 5、它
- 6、它能
- 7、它能表示你
- 8、没有异议的客户才

三 顾客异议原因

- ❖ (一) 习惯
- ❖ (二) 排斥推销员
- ❖ (三) 没有察觉需要
- ❖ (四) 缺钱
- ❖ (五) 需要更多的咨询
- ❖ (六) 抗拒改变现状
- ❖ (七) 不了解或误解产品的功能、意义、利益
- ❖ (八) 无权决定
- ❖ (九) 不需要你的服务
- ❖ (十) 情绪低潮
- ❖ (十一) 你无法让他有好感
- ❖ (十二) 你做了夸大不实的陈述
- ❖ (十三) 不当的沟通
- ❖ (十四) 姿态过高、让客户处处词穷
- ❖ (十五) 考验你，客户购买最后的动机总是私人的
 - ❖ 1、爱心与责任
 - ❖ 2、增加财实—因初次见面不会有同意的讯息
 - ❖ 3、安全与社会认同

三 处理顾客异议的技巧

- 规避异议
- 封杀异议
- 以询问来重述异议
- 拖延回答异议
- 化异议为利益
- 就异议进行询问：异议的五问序列法
- 直接否定异议
- 间接否定异议
- 对异议进行补偿
- 让第三方应对异议

四 异议处理后该做什么

- 先用试探性成交来询问意见
- 返回展示
- 提出成交
- 如果异议无法克服

	<p>任务实践 代表宏远公司进行谈判前的准备和模拟</p> <hr/> <p>任务检查 分析、评价小组的学习态度、汇报效果</p> <p>1. a)无疑是你所应采取的最佳第一步行动。一年能销一百万打，说明产品拥有广大顾客群。连锁店决不能让他们失望。“泉”一定明白这一点。</p> <p>b)除非你想让他每回都来杀价，则万万不可同意。做此选择足证明你乃是一头不折不扣的“驴”。</p> <p>c)“羊”气十足的表现。正好中了对方的计。</p> <p>2. a)不可。你是谈判者而不是只管接订单的人。如此行事，完全是只“羊”。</p> <p>b)很好。像是“泉”的作为。</p> <p>c)果真如此吗?只要价钱合适，什么事全有可能。只有“驴”才不这么想。</p> <p>d)你显然是个失业的神风号飞机驾驶员(神风号是第二次大战时日本的自杀式飞机，又名“肉弹”)，也可称为只配失业的“羊”。买主求上门来，竞争对手又陷于困境，你不趁机拣便宜，还给他打折扣，等到对手重上战场时，看你还怎么活得下去?</p>
<p>教 学 材 料</p>	<p>PPT 案例资料 教材</p>
<p>作 业</p>	<p>进行能力项目的谈判模拟</p>