

私 人 教 练

课程销售

指导教师：傅金伦

什么是健身 教练？

健身教练是：指导人们通过科学的运动锻炼达到健身目标的专业人员。当健身教练以有偿的、一对一的方式对客户进行指导服务时，称为私人健身教练 (Personal Trainer) 简称私教(PT)。



健身教练的 职责

健身教练是指导、监督和帮助客户以最安全的方式进行运动锻炼，并达到客户的健身目标。



健身教练的 必备素质

一、职业道德素质

- 1、热爱健身、乐于奉献
- 2、热忱服务、尽职尽责
- 3、坚持科学、讲究文明
- 4、专研业务、勤于进取
- 5、互相尊重、团结协作
- 6、遵纪守法、诚实公平

二、科学文化素质

- 1、基础理论知识
- 2、技能实践知识

三、工作能力素质

- 1、专业能力
- 2、沟通能力
- 3、表达能力
- 4、培训能力



健身教练 的职业规范



01

专业规范

02

行为规范

03

服饰规范

04

授课规范

私人教练的作用



01

健身效果更好

02

拥有私人教练使您有更富足的学习时间

03

私人教练对您进行个性化指导

04

拥有私人教练可以使您更有安全保障

05

拥有私人教练可以给您健身的动力

06

拥有私人教练可以让您的健身过程保持连续性

07

私人教练可以为您制订营养饮食计划

08

私人教练可以为您提供运动后的伸展和放松

业绩来源

续课

老会员继续购买私教课程

BR

通过老会员介绍而购买自己私教课程的会员

POS

刚刚购买健身卡的会员

体测

经过体测后购买私教课程的会员

体验课

通过上一次私教体验课后购买私教课程的会员

场开

使公共训练区的非私教会员购买私教课程

销售的沟通技巧

01

提问

- 1、开放式提问
- 2、封闭式提问
- 3、试探式提问
- 4、跟进式提问

02

倾听

倾听时的技巧有：①保持目光接触；②身体稍向前倾；③用笔记下重点内容；④不时点头和微笑。

倾听时的禁忌有：①打断谈话；②转动工作椅；③因其他的人或事物分神；④表示已知道客户将要说什么。

03

表示理解

- 1、语言
- 2、身体语言

04

提供相关信息

- 1、全面的、专业的、有价值的信息。（必须注意：健身教练向顾客提供信息时，必须清楚、易懂。）
- 2、给出信息的时机（成功的健身教练会花更多的时间用于倾听顾客的言谈，而不是迫不及待地提供相关资料。）

四大类型客户



表现型



友好型



直接型



分析型

表现型

1、表现型人的特征

外向的，武断的，活跃的，情绪化，爱开玩笑，开放，爱交际，精力充沛，积极，易冲动，创造性，喜欢被称赞、尊重，兴奋，爱说话，讨厌专横，不注意细节，不切实际，很快做决定，爱跑题，依据最初感觉选择。

2、与表现型人的交流方式

① 放松一点，好像和朋友聊天一样，不要显得太草率或太职业化，不要显得太“公式”化。② 不要注意细节，讲要点和事实。③ 当他们表达自我时，表述你的理解，然后巧妙地转到正题上。④ 展示你的个性和热情。⑤ 询问他们的希望和愿望。⑥ 提供推荐和鼓励。⑦ 强调兴奋点和便利。⑧ 为他们处理细节。

友好型

1、友好型人的特征

友好的，关心他人的，耐心的，希望稳定，喜欢一致、连贯，有认同感，追随者，被动的，推一下走一下，避免冒险的，不能说“不”，老好人，迟钝的，说话拐弯抹角。

2、与友好型人的交流方式

① 开始话题时，不管多简练，要以私人的评论做开场白，不要急于切入讨论生意问题或解决方案。②要认真、耐心，不要着急。③以友好的、温和的、非强势的方式表现自己。④如果他们很容易就同意你的意见，要确保他们是确实满意了。⑤试着问一些诚挚的、非强势的问题来发现他们真正的想法，而不要说太多、提供太多信息。⑥问问他们的感受。⑦强调安全性、稳定性和具体成就。⑧作出个人担保和指导。

直接型

1、直接型人的特征

决定的，领导者，遵守纪律，坚决的，宏观的，带头的，注重实效的，客观的，了解自己需要什么、喜欢挑战，希望直接和清晰的步骤，非个人的，过分严格的，有闯劲的，追求完美的，目光短浅，以自我为中心的，缺乏诚信的，高度自制的，先行后思，喜欢控制，无耐心的。

2、与直接型人的交流方式

① 要清晰、详尽、简洁、切中要点，不要拖延、迟缓而浪费他们的时间。② 只谈生意，不要试图建立私人关系。如果你不赞成，针对事实，不要对人。③ 在提供信息时要做好准备并组织好，要有逻辑性，不要显得毫无组织或混乱不堪。④ 询问目的和时间。⑤ 强调效率、成效和所能节约的时间或成本。⑥ 给他提供简要概述，然后让他们自己做决定。

分析型

1、分析型人的特征

有组织的，明智的，聪明的，现实主义的，可信的，思考者，细节专家，做之前一定想清楚，精确的，保守派，非感情的，谨慎的，理性的，喜欢细节与信息。

2、与分析型人的交流方式

① 要事先准备好，以坦率的、有组织的方式表达事实。② 不要着急，也不要催促他们。③ 在你不赞成或建议某事时要详细，不要太含糊，提供可靠的、切合实际的证据，在没有论据之前不要随便引用你或他人的观点。④ 在他们作决定之前，要正反两方面都进行讨论。

课程销售策略



1、激发客户了解产品或服务功效的兴趣和热情



2、使客户对价格表示接受



3、极力推荐客户购买产品或服务

客户的目标和动机

第一步，健身教练必须告诉客户，健身能够帮助他们实现自己的目标。

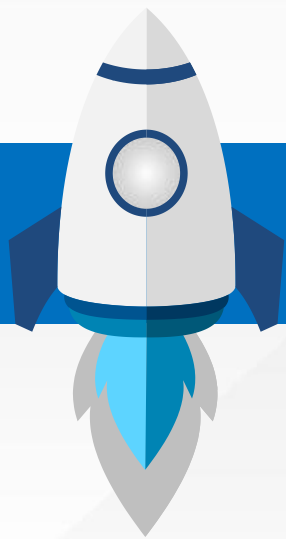
所谓目标，是指一个人希望达到的某种愿望和理想。人们来健身的原因是为了实现他们的目标。客户们会用不同的方式描述他们的目标。但是，客户把他们的目标告诉你，并不意味着他们真的会采取某种措施。

第二步，健身教练有必要找出客户来健身的动机。

动机是客户期望实现自己的目标的根本原因。通常，这种动机是情绪化的。试图走进顾客的感情世界是非常重要的，因为它会带来顾客的某种承诺。很多情况下，决定人们的购买行为的不是逻辑思维，而是他们的个人情感。

下面列出的是人们的动机：①成功；②金钱；③地位；④赢得他人的喜爱；⑤美丽的外表；⑥健康；⑦自尊。

目 标



动 机



■站在客户的立场来说，好的销售应该是客户买得明白、买得放心、买得满意、买得有价值。



销售的步骤



私教销售 沟通过程 (一)

- 封闭式问题

- 1、健身经历，工作情况，工作在附近还是上班在附近，作息压力。
- 2、询问训练目标（没有目标，通过上述问题为他设定，描述为什么给出目标，分析会员身体状况）。
- 3、训练周期大纲。
- 4、详细健身计划，可分阶段详细描述相对应的课程（康复、伸展、增肌、减脂等）给出适合会员的课程。
- 5、让会员主动询问价格！再给出具体价格。根据会员的经济承受能力，给出阶段性的课程安排。
- 6、解决客户的担忧：金钱、目标，效果。

场地开发技巧

- 习惯性锻炼的没有私教的会员
 - 1、擦肩而过的一个眼神，破冰。
 - 2、眼神+你好~问候语。
 - 3、找会籍了解，分析背景，改变眼神+语言问候方式。
 - 4、观察会员的动态，问候，关心。
 - 5、在训练上指导，保护，然后离开。
 - 6、几次之后，会员有意向，OK啦。

影响私教课程销售的几种情况



01

怕遭到拒绝

02

害怕失败

03

丧失热情

04

缺乏自信

05

无法将个人、家庭问题抛诸脑后



一名成功的健身教练必须通过3种方式来提高自己

- 1、不断学习新知识，提高专业水平。
- 2、树立发展目标并为之付出巨大努力。
- 3、为客户提供完善的服务并始终充满激情。



客户服务

客户服务的质量的重要性

第一

客户服务质量决定健身教练的工作效益

第二

客户服务质量决定健身教练的生存和发展

第三

客户服务质量决定健身教练的信誉

客户服务方法

了解并满足客户
需求



建立和谐、稳定的
客户关系



谢谢观看

