

销售人员培训计划

培训工作程序

1. 明确企业经营方针与目标
2. 营销人员现状及有待解决的问题
3. 问题分析
4. 关键要素分类
5. 制定培训方案
6. 分出人员层次
7. 课程设计
8. 培训方式
9. 按计划实施培训
10. 评估培训效果(培训成效、遗留问题)

销售培训中存在的主要问题

1. 培训时间太少。(山东裕华集团每季度才 四小时)
2. 培训内容不系统。
3. 培训理念滞后,不符合当代社会市场营销 潮流。
4. 培训需求分析少。
5. 培训考核制度不健全。

6. 培训方式单一。

培训目标

培训目标有许多，每次培训至少要确定一个主要目标。总的说来，培训目标包括：

- 发掘销售人员的潜能；
- 增加销售人员对企业的信任；
- 训练销售人员工作的方法；
- 改善销售人员工作的态度；
- 提高销售人员工作的情绪；
- 奠定销售人员合作的基础等。
- 最终提高销售人员的综合素质，以增加销售，提高利润水平。

培训时间

培训时间可长可短，根据需要来确定。确定培训时间需要考虑：

- (1) 产品性质。产品性质越复杂，培训时间应越长。
- (2) 市场状况。市场竞争越激烈，训练时间应越长。
- (3) 人员素质。人员素质越低，培训时间应越长。
- (4) 要求的销售技巧。若要求的销售技巧越高，需要的培训时间也越长。
- (5) 管理要求。管理要求越严，则培训时间越长。

培训地点

依培训地点的不同可分为集中培训和分开培训。

(1) 集中培训一般由总公司举办，培训企业所有的销售人员。一般知识和态度方面的培训，可采用集中培训，以保证培训的质量和水平。

(2) 分开培训是由各分公司分别自行培训其销售人员。有特殊培训目标的可采用此法，可以结合推销实践来进行。

培训方式

培训方式有：

- 在职培训
- 个别会议培训
- 小组会议培训
- 销售会议培训
- 定期设班培训和函授等。

各企业可根据实际情况选择适宜的方式。

培训师资

培训师资应由学有专长和富有销售经验的专家学者或由有经验的高级销售人员、销售经理担任。任教者应具备如下条件：

- 对于所授课程应有彻底了解；
- 对于任教工作具有高度兴趣；
- 对于讲授方法有充分研究；
- 对所用教材随时进行补充和修正；
- 具有乐于研究及勤于督导的精神。

培训内容

培训内容常因工作的需要及受训人员已具备的才能而异总的说来，
培训内容包括：

- (1) 企业的历史、经营目标、组织机构、财务状况、主要产品和销量、主要设施及主要高级职员等企业概况；
- (2) 本企业产品的生产过程、技术情况及产品的功能用途；
- (3) 目标顾客的不同类型及其购买动机、购买习惯和购买行为；
- (4) 竞争对手的策略和政策；
- (5) 各种推销术、公司专为每种产品概括的推销要点及提供的推销说明；
- (6) 实地推销的工作程序和责任，如适当分配时间、合理支配费用、如何撰写报告、拟定有效推销路线等。
- (7) 相关法律知识：合同法、反不正当竞争法、产品质量法、价格法等。
- (8) 市场营销基础知识。社交礼仪知识。

- (9) 谈判策略与技巧。
- (10) 客户赊销与信用管理。
- (11) 市场调研。
- (12) 渠道管理。
- (13) 商品储存与运输。
- (14) 销售活动分析。
- (15) 公共关系知识。
- (16) 广告与促销。
- (17) 票据结算知识。
- (18) 服务意识与服务知识。

课堂培训法

常用的培训方法主要有课堂培训法、会议培训法、模拟培训法和实地培训法。

课堂培训法是一种正规的课堂教学培训方法。一般由销售专家或有丰富推销经验的销售人员采取讲授的形式将知识传授给受训人员。这是应用最广泛的培训方法，其主要原因在于费用低，并能增加受训人员的实用知识。其缺点是此法为单向沟通，受训人获得讨论的机会较少，讲授者也无法顾及受训人的个别差异。

会议培训法

这种方法一般是组织销售人员就某一专门议题进行讨论，会议由主讲老师或销售专家组织。此法为双向沟通，受训人有表示意见及交换思想、学识、经验的机会。

模拟培训法

这是一种由受训人员亲自参与并具有一定实战感的培训方法，为越来越多的企业所采用。其具体做法又可分为实例研究法、角色扮演法、业务模拟法等。

实例研究法是一种由受训人分析所给的推销实例材料，并说明如何处理实例中遇到的问题的模拟培训法。

角色扮演法是一种由受训人扮演销售人员，由有经验的销售人员扮演顾客，受训人向“顾客”进行推销的模拟培训法。

业务模拟法是一种模仿多种业务情况，让受训人在一定时间内作出一系列决定，观察受训人如何适用新情况的模拟培训法。

实地培训法

这是一种在工作岗位上练兵的培训方法。在新来的推销人员接受一定的课堂培训后即可安排在工作岗位上，由有经验的推销人员带几周。然后逐渐放手，使其独立工作。这种方法以有利于受训者较快地熟悉业务，效果很好。

建立培训考核制度

应建立一套行之有效的业务考核办法。考核方式主要有：

- 1． 笔试。
- 2． 口试。
- 3． 情景模拟。
- 4． 角色扮演。
- 5． 与业绩结合。