

赢在销售优势谈判与回款实战技巧训练营

【课程背景】

产品的客户购买行为多数是由组织中的多个角色所决定和实行的，因此产品的销售不同于日常消费品的销售，也比日常消费品的销售需要更多的技巧。由此可以看出产品的销售技巧和策略就是十二字箴言：“找对人，说对话，做对事，用对心”。而其中的找对人即是指的寻找到准客户，说对话就是在和客户沟通和建立关系要对口，做对事就是在为客户提供方案的时候从对方的立场上出发，用对心就是全心全意服务客户。

找到关键人，如何快速识别关键人？如何快速搞定决策人？

找到关键人后，哪些是对的话？客户喜欢的话？客户想听的话？

如何才能做对事？面对客户的压价、谈判，我们如何才能快速成交？

【授课时长】

2天，6小时/天

【课程收益】

- 1、帮助销售人员增加销售成功几率。
- 2、学会设计有效的销售谈判流程。
- 3、更加有效地运用有限的内部销售支持资源。
- 4、增强相关人员的专业收款知识，理顺内外部收款流程
- 5、提高相关收款人员的实际沟通与操作技巧

【授课对象】

- 1、总裁、总经理
- 2、负责销售、营销及产品管理的总裁、副总裁
- 3、销售经理、产品管理、客户经理/主管
- 4、跨职能部门的副总裁、总监及采购、物流、生产、财务经理

【课程大纲】

运用战术（25人以内，可执行）

录像练习（片段2）

小组练习：实战催款战术模拟

第一章：销售，回款才是硬道理

- 1、回款——企业的“血液”
- 2、销售重要，回款更重要
- 3、不要做“多卖多亏”的销售员、
- 4、赊销不等于销售，“完全销售”才是真正的销售
- 5、没有回款的生意不叫生意
- 6、管好回款，不要授客户以“柄”

第二章：回款为什么就这么难

- 1、内控乏力，为回款埋下隐患
- 2、销售员自身不足，回款过程饱受折磨
- 3、赊欠随意，造成回款缺陷
- 4、拖欠成瘾，客户故意作祟
- 5、缺乏品牌感召力，回款难上加难

第三章：未雨绸缪，“铺平”催收前的路

- 1、规范签约手续，不给坏账留后路
- 2、提升自我，才能成为“收款强人”
- 3、加强对应收账款的日常管理
- 4、做好内部控制，为回款打好基础
- 5、良好的售后服务是回款的无形利器

第四章：催款前你该了解什么

- 1、给债定性
- 2、何为债权和债务
- 3、什么是讨债代理
- 4、讨债时效是什么意思
- 5、破产不再是逃债者的“免费午餐”
- 6、讨债也可有捷径——申请支付令
- 7、诉前保全，你会用吗
- 8、调解、诉讼、仲裁之间的关系

第五章：常规手段也可以轻松收款

- 1、打电话催款要这样说才管用
- 2、谁说催款函不能收回欠款
- 3、召开会议，集中解决问题
- 4、上门催讨必须讲究策略
- 5、因人而异，巧用心理战术
- 6、不宜采用的几种催款方法
- 7、场合不同，催款手段也不一样

第六章：改变思路，一样的款不一样的收

- 1、律师协助，轻松合法收款
- 2、“行政施压”也可达到收款目的
- 3、银行划账，更加高效直接
- 4、巧借“东风”，使“死账”变“活账”
- 5、无钱有力，以劳务代替债务

第七章：在实战中掌握催款技巧

- 1、将欲取之，必先予之
- 2、巧妙赞美，笑里藏刀
- 3、软磨硬泡，巧“缠”巧“闹”
- 4、建立信任，温情感人
- 5、顽固阵线，内部攻破
- 6、射人先射马，擒贼先擒王
- 7、巧设圈套，等其投网

第八章：个人谈判风格及战术

课前问卷评分

以有效的谈判风格进行销售演练

一、谈判模型：合作式战略谈判模型

- 1、开局——“谈判引导”
- 2、聚焦——确定在客户立场后面的真正利益
- 3、信息识别
- 4、规划说明

二、谈判核心：找出立场背后的利益点

- 1、差异化训练
- 2、小组练习：关注利益点
- 3、练习：不同客户的常见利益点
- 4、角色扮演：提问的策略

三、疑义点处理：澄清谈判的议题和价值

四、个人应用

- 1、谈判策略的准备
 - 2、销售谈判角色扮演
 - 3、制定改进计划
 - 4、团队谈判
- #### 五、销售谈判成交技巧运用

- 1、微表情应用及管理
- 2、蚕食策略

.....