

营销基础

课程目标：

- 了解营销的基本理念，提升营销工作的兴趣；
- 掌握营销的基本流程，寻求本公司产品卖点；
- 做好营销的规划工作，避免脚踩西瓜皮现象；
- 强化目标、责任意识，逐步打造为营销精英。

授课时间：1—2天

授课对象：营销相关人员

课程纲要：

一、营销基本理念

1、营销的演变

- ◇ 策略演变：生产、产品、推销、关系营销、社会营销
- ◇ 思维转变：把你想要的变成对方的需求

2、营销的三要素

- ◇ 整体营销、客户满意、客户导向

3、产品的两个通路

- ◇ 媒体通路、销售通路

4、满足需求、超越竞争

- ◇ 营销的出发点——超越竞争
- ◇ 营销的本质——满足需求

5、两个导向

- ◇ 竞争导向：

多一点-----更全面满足客户需求

快一点-----谁最先赢得客户信任

好一点-----同样服务比谁做得更好

久一点-----比谁更持久保有客户

- ◇ 消费导向：

研究客户需求

关注变化趋势

发现未知需求

重视服务理念

重视提高满意度

二、营销基本流程

1、准备：不打无准备的仗

- ◇ 六项准备工作
- ◇ 寻找客户的六种方法
- ◇ 客户需求分析
- ◇ 挖掘客户的四个问题

2、识客：精准分析辨别客户

- ◇ 人们追求的感觉
- ◇ 四种人性客户分析
- ◇ 快速评判客户价值

3、推介：有效展示产品或服务

- ◇ 如何建立依赖感
 - ◇ 如何与竞争对手比较
 - ◇ 客户拜访六大技巧
 - ◇ 识别客户购买的三大信号
 - 4、博弈：消除顾客购买异议
 - ◇ 两大忌讳
 - ◇ 化解顾客购买障碍常用方法
 - ◇ 常见异议处理方法
 - 5、达成：抓住时机速战速决
 - ◇ 把握成交机会
 - ◇ 成交注意事项
 - ◇ 成交的八个策略
 - 6、投诉：是挑战更是机会
 - ◇ 投诉者想得到什么
 - ◇ 客户是如何流失的
 - ◇ 投诉处理的意义
 - ◇ 投诉处理基本步骤
- ### 三、营销能力提升
- 1、营销人员 ASK 模型
 - ◇ 知识：精通各项产品知识
 - ◇ 技巧：正确的营销方法
 - ◇ 态度：思维模式决定业绩
 - 2、营销人员四大类型
 - ◇ 术语型、运气型、忽悠型、顾问型
 - 3、营销人员必备五大心态
 - ◇ 积极
 - ◇ 空杯
 - ◇ 共赢
 - ◇ 创业
 - ◇ 感恩
 - 4、营销人员发展途径
 - ◇ 迷茫阶段：独上西楼，望尽天涯路
 - ◇ 成长阶段：为伊消得人憔悴
 - ◇ 成熟阶段：蓦然回首，那人却在灯火阑珊处
 - 5、市场开拓与客户管理
 - ◇ 客户对服务的观点
 - ◇ 客户的满意度
 - ◇ 客户关系的建立和维护
 - ◇ 客户关系发展模型
 - ◇ 真正的销售始于售后

注：上述课程大纲为通用版，实际课程会根据客户需求、学员状况、行业特点、授课时长等确定具体课程内容。

