

《销售人员素质提升培训大纲》

课程说明：

课程围绕“目标-心态-行动”展开，重点解决销售人员在客户拒绝和市场压力情况下，出现职业倦怠、怀疑自身能力、怀疑公司和怀疑产品等心态问题和行为上表现为抱怨、放弃等情况，结合销售人员工作与生活实际，用讲授+案例+体验活动相结合的授课方式，针对以上情况进行有针对性的处理。

本课程以“相信自己、相信公司、相信领导”为主线，以“因为相信所以创造奇迹”为核心，以销售人员心态建设为基础，对上述情况的出现做出深层分析和有效处理，使销售人员将焦点集中到自身发展目标上来，心怀感恩，用积极、勇敢和自信来面对未来的工作和生活，勇敢突破自我，有效面对压力，在个人销售素养提升的同时，也能够提升公司效益，实现公司于营销员之间的“共赢”。

课程时间：1-2天（7-13课时）

课程大纲：

第一部分：销售人员必备心态

壹、 心态的重要性

- 1、 什么是心态
- 2、 心态的重要性
 - (1) 心态影响心理
 - (2) 心态决定命运

案例：过桥实验

死囚实验

- 3、 心态的基础（目标）
- 4、 心态的核心（信念、行为、成果、我是一切的根源）

案例：人对了，世界就对了

案例：秀才赶考

下雨的不同反应

贰、 销售人员应具备的意识

1、 目标意识

案例：哈佛毕业生的调查

主题探讨：我为谁工作

视频案例：目标、目标还是目标

2、诚信意识

案例：承诺循环图

3、服务意识

4、责任意识

案例：日本人给客户让座

案例：责任=成就

六个责任主题探讨

5、突破意识

案例：9点连线的启示

6、执行意识

案例研讨：小王定酒店的启示

式、 销售人员应具备的心态

1、 积极的心态

案例：老太太的担忧

2、 自信心态

案例：成功与失败主题探讨

体验活动：杯中针

视频案例：约翰库迪斯的启示

3、 坚持心态

案例：挖井的启示

视频案例：永不放弃

4、主动的心态

视频案例：小王与小张的不同

5、学习心态

案例研讨：博士的困惑

5、行动心态

体验活动：行动成就未来、

6、老板心态

案例分析：老板与打工仔的区别

7、感恩心态：

感恩建立责任

8、共赢心态（相信公司、相信领导，因为相信所以创造奇迹）

视频案例：乔家大院成就了您

深度体验活动：同心杆

第二部分：销售人员核心能力建设

壹、 压力情绪管理

- 1、埃斯利情绪 ABC
- 2、压力产生的来源
- 3、压力情绪管理方法

贰、 目标管理

- 1、目标拟定 SMART 原则
- 2、目标拟定的步骤

实际操作：个人目标拟定

- 3、目标检查 PDCA 原则及方法

参、 有效沟通

- 1、沟通的目标
- 2、沟通的障碍
- 3、沟通技巧-四种类型人员沟通技巧