
销售心态、技巧及销售团队管理

【课程背景】

企业发展，营销是龙头；营销发展，团队是关键”，这是很多企业的共识，尤其具有重要的意义，能否在严峻的市场困境下突围，急需一批具有明锐思维的营销人员以及一支骁勇善战的销售精英队伍。正如一句广泛流传的话：成功的企业，一般都有高效的团队；失败的企业，一定能在销售团队中找到根源。

如何提高销售人员自身的销售技能，如何打造一支卓越的充满激情的销售团体？这是令大多数管理者向往却又头痛的事情。激励团队士气，加强团队凝聚力，提升销售团队销售业绩，使销售人员真正的爱上销售，由一份工作变成执着的事业，为企业和个人创造更大的财富，攻心销售带给你答案！让你的销售团队爱上销售。

【课程收益】

- 加强认识什么是销售，探寻销售的本源
- 激励销售人员及管理团队的士气
- 学习赢得客户信任的方法
- 学习解答销售工作中客户疑问的应答方法
- 掌握不同性格客户的特点和沟通技巧
- 掌握判断客户意向的方法和技巧
- 了解客户在不同阶段的不同思考
- 学习主导话题的能力

【课程特色】

- ◆ 销售团队必选的体验式互动内训课程。
- ◆ 结合销售人员特点精心设计的课程内容。
- ◆ 针对销售过程中存在的实际问题层层剖析，并以独特的“理论讲解+精准案例分析+小组讨论+体验式情景模拟+互动游戏+视频赏析”的激情授课方式展现给学员，以效果为导向，幽默风趣、通俗易懂、见解新颖、深入浅出、别具一格。

【课程长度】

- ◆ 2天，计12个小时。
-

【课程大纲】

第一讲、销售心态（激励篇）

一、销售成功的80%来自心态

心态：销售人员的第一要素

◆什么是好的心态？

◆销售成功的秘诀

二、蛀蚀业绩的7大不良心态

（一）恐惧

害怕拒绝，胆怯心理，使你变得平庸。

（二）自卑

（三）自满

（四）忽略团队

孤芳自赏，脱离团队，总以为自己最强、忽略了团队的重要性，平台的重要性，看轻别人。

只有把自己融入到团队中，依靠团队的力量才能提升自己，最后取得成功。

（五）抱怨

（六）害怕竞争

（七）拖延

拖延=慢性自杀。

三、积极心态打造超凡业绩

◆成功就在下一次

坚持=成功

◆积极主动地为客户着想

当你站在客户的立场上，就比较容易抓住推销的重点。

四、自信是销售成功的第一秘诀

自信是销售员赢得成功的保证，每一个从事销售工作的人都要培养出像阿基米德“给我一个支点，我将撬动地球”的那种无比的自信，才能创造出卓越的业绩。

1、当客户骂完你后他已忘记，是你自己记得并用来摧残自己。

认为自己不适合做销售，不适合与人打交道就等于认为自己不适合过好生活。

2、转换恐惧，打开销售成功之门。

◆成功者总认为他能获胜

◆你自信能够成功，成功的可能性就会大为增加。

◆坚信自己能够成功，是取得成功的绝对条件，坚信自己是胜利者，最后才能成为一个胜利者。

◆挖掘更多的可能性，任何事情都有三种以上的解决方法。

◆让自己的外表和言语充满自信

五、转变心态，激活自我

◆销售业绩地转变来源于心态的转变，遇到挫折的自我救赎。

◆把客户当成朋友

◆客户有利你才有利

◆完美的服务赢得完美的结果

◆学会赞美

◆学会感恩

时间证明感恩的收益将是源源不断。

六、培养属于自己的信念

七、勇于行动--销售业绩倍增的技巧

“勇于行动”的积极心态，会比你无休止地做准备的效率高得多，它容易使你的销售业绩提升。当你下定决心，不再把时间浪费在做准备工作之上时，你就已经朝着自己的成功目标迈出了重要的一步。

◆不行动的的主要原因：

1、缺乏目标

世界上没有懒惰的人，只有缺乏目标的人

2、痛苦不深，失败不够

◆激发行动力的六大因素

1、逃离痛苦

2、追求快乐

1、我要得到什么样的结果？

2、达不到结果会有什么样的痛苦？

3、不行动有什么坏处？

4、假如马上行动，有什么好处？

5、制定期限，马上行动；

6、将行动计划告诉你的家人、朋友和领导。

◆成功就是设定有意义的目标，并达成目标！（如何设定目标）

1、要具体、明确

2、可以量化的

-
- 3、具有挑战性的
 - 4、大小结合，长短结合
 - 5、要有完成时限
- 八、拥有不断成长的热情

第二讲、把握客户心理 提高销售业绩（客户心理篇）

课程重点：六大客户常见心理及应对方式

壹、 数字好奇

- ◆ 什么是数字好奇
- ◆ 数字好奇的妙用

贰、 成交安全

- ◆ 什么是成交安全
- ◆ 成交安全的三大问题
- ◆ 成交安全的策略
- ◆ 服从大众原理
- ◆ 服从权威原理

参、 爱占便宜

- ◆ 客户都爱占便宜？
- ◆ 爱占便宜的妙用

四、 渴望尊重

- ◆ 客户渴望被尊重！
- ◆ 渴望尊重的妙用

伍、 顾全形象

- ◆ 什么是顾全形象
- ◆ 顾全形象的妙用

六、 个人偏好

- ◆ 个人偏好的说明
 - ◆ 个人偏好的妙用
 - ◆ 个人偏好的相似应用
-

第三讲、销售 FAB 解析 (销售技巧篇)

一、FAB 是什么

二、FAB 的使用

三、FAB 的好处

- ◆ 能让客户听懂产品介绍；
- ◆ 给客户真实可靠的感觉。
- ◆ 提高客户的购买欲望,使客户对产品有深入的认识-----快速成交

四、FAB 的重要性

(不成交) 不会说---说一点点---再多说一点---说得全面---说得流畅---听的满意 (成交)

如何解决目前的难题？

我们的难题在于：不敢在客户面前说 FAB，害怕被客户说罗嗦，不敢确定客户的需求，甚至不知道客户的需求。

-----答案就是：**想尽办法找到客户的需求点！**

五、如何寻找产品的 FAB

六、产品 FAB 汇总

七、FAB 前提——需求

八、如何发掘客户的需求点？

- 1、询问和确定客户的购买目的和意愿，让客户产生亲近感；
- 2、主动根据客户年龄、皮肤类型、现用品牌和需求适合客户的护肤产品；
- 3、至少连带三款以上的产品（视情况）

-----望、问、答

望：----细心观察，充分联想

关注客户鞋子、衣服、配饰（头花、包包、手链、项链）。

关注客户的穿衣风格：中性打扮、斯文装扮、休闲风格。

关注客户的神态特色：和蔼型、领导型、时尚型、爽快型。

-----尽快帮客户找到适合的产品，客户想要的特性。

九、抓住说 FAB 的时机

十、结论

- 1、检验 FAB 的恰当使用的标准：用最短的语言交流，让客户最快的时间买到了她最合适的产品，满意的离开。
-

2、**基本要求**：熟悉产品的所有的F，了解对应的A，以及它能满足的B。----**时时练习**

3、**进一步要求**：满足具体的客户的B，使用FAB。-----**细心观察**

4、**最后要求**：用最简短恰当的FAB，完成交易。-----**实践中进步**

第四讲 销售团队管理

【第一篇：团队认知】

第一讲：团队与销售团队

- ◆ 团队与团体的区别
- ◆ 团队的成长周期
- ◆ 通过参与性互动讨论（西游团队分析）。了解团队的建立、成长、角色担当、技能互补等
- ◆ 销售团队及特点阐述

第二讲：销售团队角色分工

- ◆ 领导的角色
- ◆ 领导的作用
- ◆ 团队的组织气氛
- ◆ 销售人员的角色
- ◆ 销售人员的职责

第三讲：销售团队常见问题

通过互动问答，引导学员总结销售团队常见问题并解析归纳

- ◆ 无共同目标或目标不清晰
- ◆ 缺乏核心领导
- ◆ 缺乏管理机制
- ◆ 缺乏沟通
- ◆ 战斗力不强
- ◆ 氛围差
- ◆ 营销人员士气低落的原因
- ◆ 如何处理和批评下属

【第二篇：销售团队运行管理要点】

第一讲：管理目标

- ◆ 什么是管理目标
 - ◆ 管理者的作用
-

-
- ◆合理制定目标
 - ◆目标制定过程
 - ◆关于目标管理的视频赏析

第二讲：管理组织

- ◆组织管理关键
- ◆组织运行的保障
- ◆管理者技能
- ◆体验游戏：管理金字塔

第三讲：管理授权

- ◆如何授权
- ◆管理员工的原则
- ◆互动情景剧：授权管理

第四讲：管理沟通

- ◆沟通
- ※沟通的定义
- ※沟通误区
- ※沟通本质
- ◆协作
- ※协作的定义
- ※协作的典范
- ◆视频赏析《亮剑》节选（李云龙的沟通技巧）
- ◆体验游戏：集体作画（沟通技巧练习）

第五讲：管理人才

- ◆激励指标设定的要点
- ◆激励注意事项

点燃工作的激情---员工激励

·测试：你能激励员工吗

·需求的基本层次与内容

·激励员工的三步曲

·激励点子分享

·不需花钱的八种激励方式

·案例讨论

第六讲：如何提升团队执行力

【上篇】解读执行力

第一节：执行力实质与特征

一、如何去理解执行力

执行力是公司的战略和目标的重要组成部分，它是目标和结果之间‘不可缺失的一环’

二、执行力为什么重要

1 执行力对个人的重要性

2 执行力对企业的重要性

【中篇】剖析执行力

第二节：执行力缺失的原因

一、组织执行力缺失原因

① 没有形成强有力的执行文化

② 领导者缺乏表率

3 制度、流程的缺失或不够完善

4 没有找到执行力强的员工

5 缺乏监督和考核

6 没有奖惩（考核结果的运用）

【下篇】怎样提升执行力

第三节：提升执行力的方法

1、提升组织执行力的方法

① 创建强执行力文化

② 领导者做好表率

③ 完善制度、简化流程

④ 选择有执行力的员工

⑤ 监督检查、跟进追踪

⑥ 奖惩分明，回报员工

3、提升执行力的三讲四化

4、执行力的执行原则

执行开始前：决心第一，成败第二

执行过程中：速度第一，完美第二

执行结束后：结果第一，理由第二
