

# 项目销售技巧

## ➤ 课程背景

项目销售是一种全新的销售理念。销售不是以产品为中心，也不仅仅是以客户为中心。项目销售是以客户所碰到的业务问题为中心，为客户提供系统的解决问题的方案。

项目销售认为，“销售”是可以被量化，可以被流程化的，由无法复制的艺术行为，变为可以复制的方法和技巧。

项目销售是一套完全实战的销售操作流程。它指引着销售人员如何从售前规划开始，一步步进行客户开发、业务拜访、探询需求、形成意向、顺利成交，一直到售后跟进。这样全流程帮助销售人员如何发现每个销售机会，如何与客户有效交流，并最终实现销售目标。

项目销售是一套系统的销售方法。项目销售提供各种实用销售工具，帮助销售人员与销售团队找出快速成交的销售步骤。同时，它也有助于提升客户满意度，密切客户关系。

## ➤ 培训目标

- ◆ 提升积极的销售心态，增强销售的心理力量
- ◆ 理解最有效的销售理念
- ◆ 学会与不同沟通风格的客户有效沟通
- ◆ 掌握建立个人信任度的最有效方法
- ◆ 了解把握客户的采购心理和采购流程
- ◆ 学会有效的售前规划
- ◆ 了解运用各种方式高效开发客户
- ◆ 学会正确把握客户的需求
- ◆ 学会运用提问技巧引导客户需求
- ◆ 学会制作专业的销售项目建议书
- ◆ 学会 从容自如地进行销售演示
- ◆ 分析并有效处理客户提出的异议

- ◆ 掌握获得客户采购承诺的有效成交技巧
- ◆ 学会分析客户在采购各个阶段的心理状态
- ◆ 熟练运用根据不同销售进展阶段运用不同的销售策略
- ◆ 学会在成交后跟进服务并获得客户再次订单
- ◆ 掌握建立和发展客户关系的最有效方法
- ◆ 学会针对大客户的服务技巧

## ➤ 第一部分 项目销售成功的关键 – 天、地、人

### 1. 天 – 高速增长时代的市场机遇与挑战

- ◆ 世界经济圈的形成
- ◆ WTO – 与狼共舞
- ◆ 变局 – 中国企业的市场机遇与挑战
- ◆ 营销 – 中国企业的成功要素

### 2. 地 – 中国式，文化特质决定采购行为

- ◆ 中国文化特质的独特性
- ◆ 中国机构客户采购行为的独特性
- ◆ 中国人的公私观念
- ◆ 中国人的为人处事
- ◆ 中国人的沟通习惯
- ◆ 中国人的思维方式
- ◆ 中国人的应变能力
- ◆ 中国人对制度态度

### 3. 人 – 打造中国式销售专家

- ◆ 销售人员的心态调整与习惯建立
- ◆ 中国式销售的工作重点
- ◆ 中国式销售的时间管理
- ◆ 销售人员成功的五项修炼

## ➤ 第二部分 项目销售的基础—销售流程与客户关系策略

### 4. 项目销售流程管理

- ◆ 为什么要有销售流程
- ◆ 大客户的销售流程是怎么样的？
- ◆ 进行销售前都要做什么样的准备工作？
- ◆ 如何在销售前全面了解客户？
- ◆ 如何在销售前制定销售策略？

### 5. 闻“香”识客户

- ◆ 如何发现潜在的客户
- ◆ 客户背景调查
- ◆ 销售的 CUTE 理论
  - 教练(Coach Buyer)
  - 用户(User Buyer)
  - 技术把关者(Technical Buyer)
  - 关键决策者(Economical Buyer)

### 6. 项目销售关键点分析

- ◆ 销售过程中客户会一直跟你说真话吗？
- ◆ 如何从客户说的话来判断销售状态？
- ◆ 销售过程中都有什么人参与采购决策？
- ◆ 每个采购决策人士都是什么心理？
- ◆ 在采购决策中，客户最担心什么？

### 7. 中国式关系销售策略与技巧

- ◆ 中国机构客户采购特点
- ◆ 客户关系种类
  - 亲近度关系
  - 信任度关系
  - 人情关系
- ◆ 提升客户关系四种策略

建关系（目的建立良好沟通气氛）

做关系（目的加深良好关系）

拉关系（目的加满良好关系）

用关系（目的运用优势关系资源）

## ➤ 第三部分 项目销售的关键—销售执行技巧

### 8. 开发客户注意要点

- ◆ 什么样的客户开发观念最有效？
- ◆ 客户开发需要找到谁？
- ◆ 运用哪些方法进行客户开发最高效？
- ◆ 客户开发要注意哪些要点？

### 9. 如何进行销售拜访

- ◆ 如何让客户一眼就看中你？
- ◆ 如何让客户喜欢你？
- ◆ 拜访中如何进行会谈？
- ◆ 拜访中如何让客户信任你？
- ◆ 如何让客户把需求都告诉你？

### 10. 如何引导需求

- ◆ 客户提出的需求是真正的需求吗？
- ◆ 如何了解客户的内在需求？
- ◆ 如何了解客户需求的紧迫度？
- ◆ 如何通过提问引导客户的需求？

### 11. 如何制定销售建议书

- ◆ 需要制作建议书吗？
- ◆ 什么样的建议书最专业？
- ◆ 建议书如何突出我们的优势？
- ◆ 建议书如何说服客户？
- ◆ 建议书中应注意什么细节？

## 12. 如何进行销售演示

- ◆ 销售演示是为了更好地成交吗？
- ◆ 你了解参加销售演示的听众吗？
- ◆ 作演示之前都要做什么准备工作？
- ◆ 如何在演示过程中始终吸引听众的注意力？
- ◆ 演示时如何从容不迫精彩迭现？

## ➤ 第三部分 项目销售的成功—谈判与成交技巧

### 13. 谈判必要准备工作

- ◆ 明确谈判的目标
- ◆ 谈判人员的心态
- ◆ 报价策略
- ◆ 评估自己的谈判实力与地位
- ◆ 谈判议题安排策略
- ◆ 谈判人员配合策略
- ◆ 谈判风格塑造

### 14. 异议处理

- ◆ 客户一般会在什么时候提出异议？
- ◆ 客户为什么会提出异议？
- ◆ 客户都会提出哪些异议？
- ◆ 如何来处理这些异议？
- ◆ 价格异议如何处理最有效？

### 15. 成交技巧

- ◆ 一般的成交技巧误区都有什么表现？
- ◆ 如何判断什么时候可以成交？
- ◆ 有什么方法可以敦促客户早做决定？
- ◆ 成交之后怎么办？

## 16. 售后跟进

- ◆ 成交就是一切吗？
- ◆ 客户做完采购决策后最担心的是什么？
- ◆ 客户还会不会再向你重复购买？
- ◆ 客户会不会向别人推荐你？