

《销售特种兵》

——精英销售全员系列培训课程

主讲：曹恒山

引言：

问题一：五年后的今天你在做什么？

问题二：你对过去满意吗？

如果你仍然用过去的方法做事，将得到跟过去一样的结果。——曹恒山

只有——改变

游戏：系绳结(讨论)

哲理故事：“移山大法”、山不过来我就过去

授课周期：

12天，每周一天，持续三个月(也可以每周半天，拉长至半年，效果更好)。

课程收益：

通过12天的课程，帮助学员成为一名巅峰状态的特种兵级销售人员，包括从心态、自身素质、礼仪、沟通技能与成交技巧全方面训练。课程将穿插互动游戏、体验式教育、角色扮演等模拟演练，让学员不仅学到知识，还能在学习现场就掌握销售技能与方法。每次课程结束都会布置与实际工作相关的练习作业。

授课流程：

调研(暗访)——企业电话访谈——制作课程——授课——课堂演练——现场教练式落地辅导(帮助学员将学到的方法运用到实际工作中，达到课程的最大转化率，现场辅导要另外收费，备选)

课程大纲：

第一章、态度决定一切

一、要有改变自己的态度

学会自我批评

故事：沙子与珍珠

学会说：这是我的错！

案例：买拉杆夹

杜绝：我以为

二、销售精英永不抱怨

游戏：齐眉棍

“紫手环”运动

三、执行力

西点军校的军魂：服从

学会服从才能让别人服从

四、坚持不懈，勇攀高峰

荷花池开花的试题

成功之路就好比踩脚踏车，不是继续前进，就是摔倒在地。——乔·吉拉德

享受拒绝

五、要有随时感恩的态度

六、结果心态

(一)、请给我结果

(二)、你就是老板

公司为什么要给我们发薪水？

《致加西亚的信》

自我价值的塑造

为企业创造价值，才能体现自我价值

第二章、销售精英的七种武器

一、笑容

如何获得自己最有杀伤力的笑容？

故事：价值百万美金的笑容

二、提问

案例：卖李子的小贩

课堂案例分析

六种提问技巧：

开放式提问

选择式提问

反问法

给答案式提问

以问收尾

设问技巧

三、倾听

成为良好倾听者的八个关键技巧

三秒钟法则

笔记本法

太极推手法

案例分享

四、赞美

赞美是打开人际沟通的一把万能金钥匙。

赞美的六个关键因素

案例分享

五、共情

心理咨询师的杀手锏：共情技巧

如何让客户引为知己

六、仿效

如何让客户在瞬间喜欢你？

仿效也称作：临摹

临摹的技巧与实践

七、催眠

高级销售要使用的技巧——催眠销售法

催眠技巧在销售中的 10 个运用

案例分享与练习

第三章、绝对成交的八个步骤 3 天

第一步、销售前的准备

机会给有准备的人！——柳传志

要为销售做哪些准备？

一、四个分析

a.市场分析

b.客户分析

c.对手分析

d.自我分析(包括产品和自身状况)

SWOT 分析法

二、准备你的产品知识

没有全部掌握产品知识就不允许做客户!

不要说“大概、可能、应该”

三、准备你的客户

客户在哪里?

20/80 法则，寻找大客户

《选对池塘钓大鱼》

准备你的优质客户资料

四、销售四宝的准备

五、礼仪的准备

为自己的销售事业做第一份投资!

六、自己的准备

销售前问自己六个问题：

第二步、打邀约电话

一、电话前的准备工作

硬件、软件的准备

二、销售电话的目的：

——邀约客户

有效的邀约等于销售成功了一半! ——马修.史维

有效邀约的标准：

三、开场白

与众不同的开场白

开场白的三要素?

四、如何打电话

打电话的 15 个步骤

五、约完后做的事

约会成功后做的 5 件事

电话邀约现场练习

六、微信邀约客户技巧

七、微信发展客户人脉技巧

第三步、挖掘需求

有效途径——有效发问

安东尼·罗宾：“成功者与不成功者最主要的判别是：成功者善于提出好的问题，而失败者则反之。”

第四步、拜访顾客

1、初次拜访的目的

2、几种特殊拜访

“打带跑”原则

死缠烂打式

攀比式

陌生拜访的破冰技巧

如何搭讪

如何聊天(共情技巧)

第五步、产品说明

好的产品说明会让客户怦然心动。

如何做产品说明？

演讲技巧

第六步、处理客户异议

嫌货才是买货人。

心态：抗拒才是销售的真正开始

异议=?

太贵了=?

课堂应用

请各位列出实际中客户的抗拒点以及相对应的解释。

其他异议的解释

没时间=? 不需要=?

我再考虑考虑=?

便宜=? 太贵=?

第七步、成交

射好临门一脚。

为何踢不好临门一脚？

捕捉成交信息：

加快成交脚步

★十五个成交妙招★

一、请求成交法

二、福兰克林成交法

三、假设成交法

四、讲故事成交法

五、转移式成交法

六、诱之以利成交法

七、选择式成交

八、预填单成交法

九、短缺策略成交法

短缺策略

越是得不到越想得到——占有欲

十、樱桃树成交法

十一、比较成交法

十二、激将成交法

十三、不降反涨法

十四、将军成交法

十五、分解成交法

十六、门把成交法(咸鱼翻身法)

第八步、转介绍

真正的销售活动始于成交之后。——乔·吉拉德

如何超越客户期望

超越客户期望的真实目的：

请客户转介绍！

请记住：物以类聚、人以群分

客户转介绍策略

如何制作“转介绍卡片”

第四章、商务礼仪与谈判技巧

商务礼仪

一、着装礼仪

自信的获取

二、社交行为礼仪

行走、站姿、坐姿、蹲姿、握手、名片、交谈

如何成功获取对方名片

三、电话礼仪

接电话礼仪

四、国际商务礼仪

西方餐桌礼仪

西方日常礼仪

中西方文化差异与礼仪差异

信函礼仪

大客户谈判技巧

1、谈判前的准备

谈判得来的都是净利润!

1、报价技巧

什么时候报价?

三明治报价法

2、如何应对客户抗拒

太贵了？

没时间

不需要

3、“销售漏斗”法

4、谈判之高级技巧

将军令

白脸黑脸策略

5、蚕食策略

6、让价时的“大惊失色”

谈判关键技巧：退步提要求

7、销售(谈判)后的“复盘”

分析销售失败和成功背后的原因，找出关键问题的最有效的方法：复盘

失败以后认真检讨才能成功。——陈安之

复盘的好处

复盘的目的

复盘的流程

第五章、从微表情及肢体语言看透客户心理

一、微表情

什么是微表情？

从《LIE TO ME》了解微表情

微表情在销售中的作用及目的

怀疑的表情

愤怒的表情

惊讶的表情

欣赏的表情

思考的表情

犹豫不决的表情

不屑的表情

惊喜的表情

二、从肢体语言看透客户心理

抗拒的肢体语言

怀疑的肢体语言

认可的肢体语言

犹豫不决的肢体语言

第六章、大客户销售及客户关系维护

一、 客户在哪里？

二、 谁是我们的客户？

准客户资料的准备

对客户的调查了解

麦凯信封公司的 66 个问题

全球第一人际关系专家：

——哈佛·麦凯

三、 客户分析

四、如何与客户保持粘度

最好的客户=最好的朋友

如何与客户成为知己？

五、项目销售

设立“眼线”(耳目)

学会投其所好

第七章、性格分析赢大单

第一步、你属于哪种性格

第一节、“WHO AM I?”

做性格测试问卷

第二节、自信好胜的力量型

第三节、好动积极的活泼型

第四节、注重细节的完美型

第五节、任劳任怨的和平型

第二步、四种性格做销售的利与弊

第一节、耐心一点，再耐心一点

第二节、坚持到底就对了

第三节、孤独的人是“可耻”的

第四节、你的目标在哪里

第三步、如何判断不同性格的客户

第一节、 爱批评的客户

第二节、 爱表现的客户

第三节、 最挑剔的客户

第四节、 不爱说话的客户

第四步、 如何应对不同性格的客户

第一节、 是的，同时……——轻松搞定力量型客户

应对力量型性格客户的技巧与案例分享

第二节、 你太棒了!——轻松搞定活泼型客户

应对活泼型性格客户的技巧与案例分享

第三节、 解决了这个问题就可以签单了?——轻松搞定完美型客户

应对完美型性格客户的技巧与案例分享

第四节、 提问式销售法——轻松搞定和平型客户

应对和平型性格客户的技巧与案例分享

第八章、销售员的时间管理

假如今天是你生命中的最后一天

此时此刻你最想做的是什么?

时间是什么?

时间的特性

时间管理的常见障碍

案例：某公司销售部王亮的一天

提问：

王亮真得很忙吗?

他的时间去哪了?

时间管理的二十三个技巧

一、调整心态，下定决心管理时间!!

二、拥有明确及合理的人生目标

三、做事前做好充分准备

四、第一次就做对

五、结果导向

六、合理安排你的时间

七、认识到你的时间价值

八、把复杂的事情简单化

九、拒绝拖延

十、善于静思

十一、要求工作时，同时要求时限

十二、养成整洁条理的工作习惯

十三、养成快速节奏的习惯

十四、学会说“不”

十五、做事有始有终

十六、养成做笔记的习惯

十七、善用零碎时间

十八、管理好业余时间

十九、懂得拿金钱换时间

二十、缩短距离

二十一、懂得合理授权

二十二、合理利用开会

二十三、奖赏自己

二十四、管理好你的健康

金钱用完了，还可以赚取

时间用完了，生命就结束了！

珍惜生命其实就是珍惜时间，而时间管理也就是对生命的管理！——曹恒山

我们无法改变时间的长度，但是我们可以改变它的宽度和深度。

+案例分析+总结与回顾

第九章、潜能激发(挖掘自我潜能)

自己就是一块最大的宝藏。——潜能激发大师 安东尼·罗宾

一、寻找动机

1、寻找人生目标

你还在浑浑噩噩吗？

2、拥有明确而合理的工作目标

(1)什么是目标？

(2)如何制定合理的工作目标

(3)、目标与计划

(4)、销售员如何保证达成目标

目标公式：

实战演练

计算出你每天拜访新客户的数目

(一)“切香肠”法

(二)、“日清表”法

二、突破自我设限

土豆游戏

一切困难都是自己的想像，都是自己设定的假象。

沙丁鱼的故事

百米赛跑的 10 秒极限

三、创新意识

有创新才有未来

创新型人才

创新互动：一个回形针的 N 种功能

四、给自己一片悬崖

“破釜沉舟” 项羽“巨鹿之战”

留澳学生的故事