

销售员营销基础

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，寻求企业产品卖点；
- 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（6-12小时）

课程纲要：

一、营销基本概念

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：
- ◇ 客户导向：

6、五种个人客户类型

- ◇ 保守型
- ◇ 防御型
- ◇ 稳健型

◇ 积极型

◇ 激进型

二、主动营销基本流程

1、主动营销八大流程

◇ 引导

◇ 分流

◇ 等待

◇ 辅导

◇ 针对

◇ 挖掘

◇ 掌握

◇ 决策

◇ 跟踪

2、开发客户技巧

◇ 客户常规分析

◇ 准备工作

◇ 基本方法

◇ 寻找客户方法

◇ 挑选客户方法

◇ 挖掘客户法则

3、有效处理客户投诉

◇ 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

◇ 投诉处理案例分析

三、能力提升

1、营销人员模型

- ◇ 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