
项目型销售业务流程管控——太极推手八式

【课程背景】

项目型销售具有周期长、采购流程繁琐、决策复杂、参与人员多、连贯性强、易影响士气、难以把控结果等特点，对于销售人员有着较高的素质和技能要求。但很多销售人员往往分不清哪个阶段到底做什么事情，怎么做，有什么成功标准，公司的考核是什么、阶段与阶段之间有什么关联等问题，可以说一招失误满盘皆输，严重制约着项目的推进与成功实施。

对于企业而言，也往往是重结果，轻过程。也仅仅采用销售人员获得的订单数量和订单的规模作为目标来考核销售人员的绩效，这不但不能反映出销售人员的努力程度，而且还会因为对销售人员的不公平评价而导致销售人员产生消极情绪。

现代销售观念认为：销售管理重在过程，有什么样的过程就会产生什么样的结果。一个好的过程一定会产生一个好的结果，虽然这种结果也许来得并不那么快；但一个不好的过程则一定导致一个不好的结果，这个结果一定会来的很快。这个观念对项目型销售的绩效考核具有非常重要的指导意义。

本课程的重要意义在于了解销售过程的基础上来提高销售表现，利用里程碑和成功标准来了解落差，跟上进度。我们需要对比项目型销售推进流程和客户内部采购流程的进度，确定两者是否同步，我们是否处于适当的位置，是否应该追赶进度，或者是应该放弃该销售项目。

【授课时长】

1天

【课程收益】

1. 了解项目型销售的特点、购买流程和客户采购流程；
2. 了解每个阶段之间流程关系和工作内容；
3. 掌握每个阶段实施过程中所必需的技巧与策略；
4. 了解每个阶段实施的成功标准和考核标准；
5. 熟练运用 SPIN 销售技术，推动客户隐含需求向明确需求转变，促使客户采取强有力行动；
6. 运用 28 个销售工具快速提升销售业绩，使培训轻松落地转化。

【授课对象】

工业自动化、电气自动化、仪器仪表、电子电器、工程机械、机械制造、建筑工程、工业原材料、化工涂料、汽车客车、中央空调、暖通设备、电梯、钢铁、环保科技、IT 设备、新能源、高新技术等行业销售人员。

【课程特色】

讲授互动、销售游戏、视频观摩、角色演练、小组研讨、案例分享、课堂练习、规律总结、难点答疑。

【课程大纲】

第一单元 项目型销售推进流程概述 20 分钟

1. 项目型销售推进流程与客户内部采购流程
2. 项目型销售里程碑与成功标准
3. 项目型销售人员的绩效与考核

◇思考：项目型销售是重过程还是重结果？为什么？

第二单元 项目型销售业务流程管控——太极推手八式

第一个流程：客户规划与电话邀约 30 分钟

1. 客户规划
 - ① 获得市场和客户信息的 7 个渠道
 - ② 市场和客户信息收集的 7 个内容
2. 客户 ABC 分级管理
3. 客户开发的 4 个方法
4. 电话邀约 4 步骤

◇工具表格：《电话记录表》

◇工具表格：《客户基本信息登记表》

第二个流程：深度接触 90 分钟

1. 客户拜访 6 要点与 5 原则
2. 初步需求调研
 - ① 挖掘客户需求的 3 种提问技巧
 - ② 需求调查提问四步骤——SPIN

◇视频观摩：《SPIN 技术经典运用》

◇情景演练：结合公司产品进行 SPIN+BAF 实战情景演练

◇工具表格：《客户拜访总结报告》

◇工具表格：《客户内部采购流程表》

◇工具表格：《项目跟踪进展分析表》

第三个流程：提交初步方案 30 分钟

1. 初步方案设计与修改的 3 个要点
2. 对客户的采购标准进行 5 点建议
3. 客户信息收集的 5 个要点
4. 客户关系的维护与发展 3 个要点

◇工具表格：《初期调研报告》

◇工具表格：《客户意见反馈表》

第四个流程：方案演示与技术交流 30 分钟

1. 方案演示与技术交流的 5 个目的
2. 进行方案演示与技术交流的 11 个步骤与原则
3. 产品及技术知识的准备
4. 方案解说 4 要点

◇工具表格：《技术交流计划表》

◇工具表格：《技术交流总结表》

第五个流程：需求分析与正式方案设计 20 分钟

1. 需求分析的 2 个目的
2. 正式解决方案的内容必须满足 5 个要求

◇工具表格：《关键决策人员基本信息表》

◇工具表格：《方案说明书》

第六个流程：高层公关 30 分钟

1. 借用资源，借力打力
2. 细节决定成败
3. 风格矩阵图
4. 逃离痛苦，追求快乐
5. 高层互动
6. 参观考察
7. 商务活动

◇工具表格：《竞争对手分析表》

◇工具表格：《影响因素分析表》

◇工具表格：《强化客户关系计划表》

第七个流程：商务谈判 90 分钟

1. 控制客户期望值
 2. 报盘与接盘
 - ① 不接受客户的第一次还盘
- ◇ 案例：接受第一次还盘的结果
- ◇ 视频观摩：不能简单说“不”
- ② 如何应对客户的第一次还盘？表情/手势/眼神
3. 磋商
 - ① 让步的 3 个技巧
- ◇ 视频观摩：条件换条件
- ◇ 案例思考：这样的让步，你接受吗？
- ② 亮出底牌的 4 个技巧
 - ③ 打破僵局的 3 个技巧
4. 达成协议
 - ① 阻止谈判的 3 个技巧
 - ② 达成签约及关系维护

◇工具表格：《关键采购标准清单》

◇工具表格：《商务谈判计划书》

◇工具表格：《谈判记录表》

第八个流程：签约成交 20 分钟

1. 签约成交的两大原则

◇工具表格：《售前与工程实施交接单》

◇工具表格：《异常客户信息表》

