

---

# 客户经理销售技巧全面提升培训方案

## 培训目标

- 让学员认识积极心态对自己的人生和工作的重大影响
- 提升销售人员职业化素质和销售理念
- 有效处理客户异议并达成成交目的
- 提高销售人员市场冲击力、危机感
- 正确分析客户需求，针对性地销售
- 掌握提问销售法促进销售业绩
- 掌握规范化销售推进过程及客户推进步骤
- 通过实景案例研讨，针对性的解决销售困难

## 适用对象

- 本课程适合中国电信公司政企客户经理等负责客户开发与营销工作的相关人员

## 培训时间

2天 12小时中文课程

## 培训大纲

### 模块一：职业销售心态培养

如何让客户经理在心态上做好准备，首先做到“想做”好销售工作，…

- 1、          心态塑造
  - ——收入与工作的关系
  - ——客户经理销售心态分析
  - ——客户经理需要克服的心态？
  - ——客户经理建立的主动营销心态
- 2、          成功在于选择
  - ——理解企业及员工的选择



- 
- ——尊重自己对企业和工作的选择

### 3、 如何在公司及客户中树立自己的品牌及价值

- ——如何得到客户的尊重

## 模块二： 投石问路——通过沟通发掘与引导需求

- ——营销中确定客户需求的技巧
- ——询问的目的与实施策略
- ——倾听的重要性与选择性
- ——化隐藏性需求为明确需求
- ——成功的 SPIN 需求调查分析

### 实战操作：3G 业务产品如何运用背景型、难点型、暗示型、价

#### 值型问题实现销售成功。

- ——运用 SPIN 常见的注意点
- ——运用总结技巧引导解决方案

## 模块三：专业化销售技巧培训

### 购买者分析、建立信任、提问销售法、一分钟推销术，…从实用技巧上全方位教授，使员工“会做”……

- 1、 1、 与客户交易的基本原则是什么
  - ——以交易游戏的形式引入，加深理解和印象
  - ——理论讲解融于实践分析
- 1、 2、 客户为什么愿意购买我们的产品
  - ——客户心理分析，了解影响购买者决策的真正原因
  - ——更有效地掌握销售先机
  - ——一开始就介绍产品给客户的感受
  - ——客户需要联通业务的前提条件



---

2、 理解销售，成功是从推销开始的

- ——接触前准备
- ——电话约访
- ——心态准备
- ——销售面谈实操五步

■ 案例演练：需求探询演练

3、 如何迅速找到目标客户，目标客户分析

- ——计划与活动
- ——主顾开拓方法及意义
- ——识别客户购买信号

■ 经典案例分析

4、 如何处理销售当中的拒绝

- ——客户购买数据业务背后的心理活动
- ——客户接受并喜欢数据业务的心理分析
- ——答疑：工作中实际拒绝的问题
- ——讲授：拒绝处理公式，举一反三
- ——研讨、心得分享

■ 案例演练：业务拒绝处理演练

5、 一分钟打动客户技巧

- ——吸引客户注意，接近客户的方法
- ——引导客户，掌握与客户面谈技巧，创造购买点
- ——掌握介绍产品的方法
- ——三句话处理客户意见，掌握客户异议处理方法，客户异议话术分析

■ “一分钟销售术”，推介产品话术设计

2、 客户成交技巧，引导交易成交

- ——客户对成交的顾虑心理及解除方法
- ——成交前的信心强化
- ——促成的时机
- ——促成的要点
- ——促成的方法
- ——促成的动作

■ 成交技巧范例

---

■ 业务促成技巧范例

**模块四：课堂练习**

现场演练加强练习、记忆，加强学员参与，以求现场帮学员解决问题，处理难点，使员工“习惯做”…

- ——情景模拟
- ——话术背诵及演练
- ——头脑风暴等

