

## 《以客户为中心的顾问式销售》

### 【课程适用群体】

以企业型（工业品）客户、大客户为主要销售对象的销售人员及管理人员、市场人员

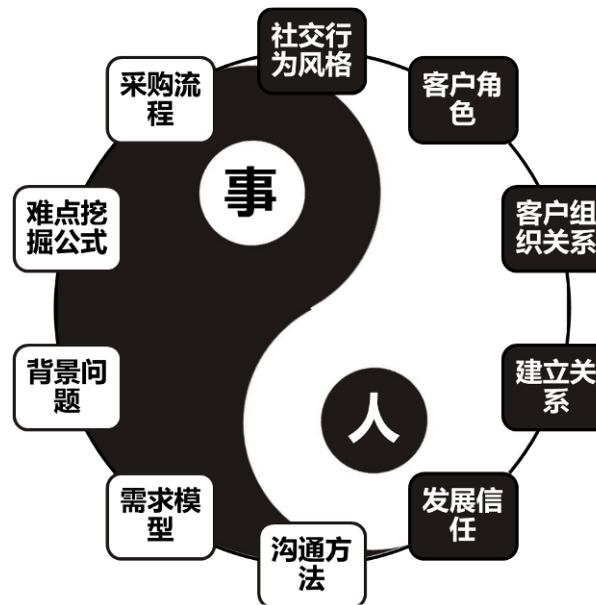
### 【课程开发背景】

- ✓ 销售人员看到了销售机会却无法深入客户、拿下订单；
- ✓ 在激烈的市场竞争中销售人员屡屡败给竞争对手却不得其所；
- ✓ 销售人员一味的要低价，靠低价取得订单；
- ✓ 面对复杂的销售态势销售人员不知如何下手，几乎每一个订单都需要销售经理去搞定；
- ✓ 往往销售人员见了几次客户，提供了解决方案，却迟迟无法推动销售进展；

### 【课程特色】

- ✓ 极强的生意思维，授人以鱼不如授人以渔，以实战案例、实战演练帮助培训对象掌握以客户为中心的顾问式销售思维；
- ✓ 系统的思维模式，看到不一定想到，想到不一定做到，做到不一定做成，做成不一定做好，影响结果的环节太多、太复杂，本课程以系统的方法论阐述课程要点，环环相扣；
- ✓ 实用的应用工具，好看不一定好用，好用一定要实用，这些应用工具都是被培训对象在实战中应用并且产生结果，老师会用的不是实用的好工具，学员会用的才是好工具；

### 【课程结构】



### 【课程收益】

- ✓ 形成以客户为中心的销售观念；
- ✓ 熟练使用销售人员必备的基本技能；
- ✓ 认清客户的社交行为风格，并运用合适的应对方法；
- ✓ 运用建立客户关系的方法和技巧；
- ✓ 熟练使用客户关系分析工具；
- ✓ 练习挖掘客户需求的方法与技巧；

### 【课程时长】

2天，14小时

### 【课程形式】

引导、讲授、视频、练习、讨论、模拟演练、角色扮演……

### 【课程大纲】

#### 1 销售的认知

单元时长：1.5H

单元收益：

- 引发销售人员对销售的正确认知和思考

正确的销售认知才能够采取正确的销售行动，做到以客户为中心的销售才能更好的保证销售成功。

### 1.1 销售关键词象限引导

考察销售人员对销售的认知，引发销售人员对销售的正确认知和思考

### 1.2 初次拜访客户的销售行动

做好销售的开端，发现销售过程中的问题

## 2 销售之搞定人

找对人、做对事是保证销售成功的唯一选择，找对人、搞定人比做对事还重要。

### 2.1 社交行为风格

快速识别客户的社交行为风格特征，与客户搭建快速沟通的频道

- DISC 社交行为风格
- 社交行为风格应用于销售

### 2.2 客户角色

认清客户的角色，把握销售中的人的作用

- 4 种客户角色及社交行为风格
- 客户角色的采购属性

### 2.3 建立关系

建立良好的客户关系，发展可靠地销售进程

- 发展信任  
建立信任 4 法

单元时长：5.5H

单元收益：

- 认清客户风格，调整沟通方法，快速建立关系
- 认清销售棋局中各个棋子的角色及作用
- 如何快速的与客户建立关系，发展信任，满足客户关注的利益，促进销售成交
- 通过对客户关系结构的分析认清销售形式，确定下一步销售发展方向

- 八大话题
- 三层信息
- 摸清利益
  - 组织利益与个人利益关系
  - 组织利益与个人利益焦点
  - 客户利益需求金字塔

实施方式：自我风格测试、风格模拟扮演、案例讨论、视频、练习

## 2.4 客户组织关系结构图

理清客户内部不同角色之间的关系，分析销售态势

- 客户组织关系结构图 V3.0
  - 客户关系定位
  - 客户内部关系
  - 关系图分析
  - 客户关系简易判断

## 3 销售之做对事

搞定人、做不对事也是一切枉然，把事情做对我们可以挖掘更多的销售机会，增加销售的成功几率。

### 3.1 沟通联通人和事

- 倾听
  - 听的问题
  - 倾听七言绝句
  - 倾听障碍
- 提问
  - 真的会提问吗？
  - 提问的目的、逻辑、形式、内容
  - 乔·哈里窗
- 表达
  - 金字塔结构化表达
- 销售沟通模型
- 沟通 4 技巧
  - 垫子、制约、引导、迎合
- 心理 6 影响力
  - 互惠、承诺一致、社会认同、喜好、权威、稀缺

单元时长：6.0H

单元收益：

- 销售作为一种特殊的沟通形式，销售人员必须运用好销售沟通中的基本技能和提升技巧以及相应的心理应用
- 挖掘客户真正的需求，体现产品的价值，让客户为价值购买而不是一味压低价格

实施方式：互动游戏、模拟演练、测试、角色扮演、落地练习、视频角色扮演

### 3.2 背景问题

- 背景问题的目的
- 背景问题的设计原则

### 3.3 需求挖掘

- 销售三视频分析
- 需求分析模型  
需求模型五要素  
需求挖掘过程
- 难点问题  
难点挖掘公式  
难点问题设计
- 暗示问题  
SPIN 大客户销售  
SPIN 销售结构及关键点
- 九宫格提问
- 客户采购曲线

## 4 落地应用

### 4.1 联系实际工作

结合培训内容和正在进行的销售项目，梳理出下一步销售行动方案。

单元时长：1.0H

单元收益：

- 综合运用销售的各种方法和技巧于实际工作中

实施方式：讨论、制定行动计划