

Professional Customer-focused Selling Skill

以客户为中心的专业销售技巧 (2 天课程)

Program Objectives

培训意义：

- ◇ 从全新的视角认识以客户为中心的专业销售的全过程
- ◇ 学习和掌握各种专业销售技巧，提高销售人员的专业素质
- ◇ 分享大家对专业销售的认识和经验
- ◇ 运用实际情形练习体验专业销售技巧及团队合作
- ◇ 帮助提高销售业绩

Target Audiences

培训对象：

- ◇ 销售代表、销售主管和经理、市场人员以及与销售有关的人员

建议人数：

- ◇ 12-20 人

Key Contents

培训要点：

第一天 (6.5 学时)

- ▣ **销售相关人员技能的概述与介绍 (1 hour)**
- ▣ **为什么要建立“以客户为中心”的销售模式(1 hour)**
 - ◇ 传统营销学中的经典 4P 理论
 - ◇ 现代营销学中的 4C 理论
 - ◇ “以客户为中心”的销售模式概念
 - ◇ “以客户为中心”的销售模式的特点及优势
- ▣ **“以客户为中心”销售的具体准备工作(2 hours)**
 - ◇ 销售前需要掌握的 7 大类必备销售情报
 - ◇ 通过“销售漏洞理论”正确理解销售中挖掘新客户的重要意义
 - ◇ 销售预测中潜在销售数据分类及有效管理
 - ◇ 开发新客户的有效渠道与科学手段
- ▣ **学会通过电话沟通获得面谈机会(2.5 hours)**
 - ◇ 电话沟通前 12 种物品的准备
 - ◇ 电话沟通前心态的准备
 - ◇ 尝试与决策者联系
 - ◇ 恰当的自我介绍
 - ◇ 确定客户的需求
 - ◇ 塑造产品的价值
 - ◇ 电话拜访中有效聆听客户的 12 条准则
 - ◇ 假设成交的技巧

- ◇ 确立随访要求

第二天 (6.5 学时)

▣ “以客户为中心”的专业销售拜访全程解析(3 hours)

- ◇ 如何在会谈开始时率先打破沉默，营造良好氛围
- ◇ 如何在第一次见面就和客户建立信任关系
- ◇ 面谈中如何通过正确的提问深入挖掘客户的需求
- ◇ 学会善于倾听客户的“心声”
- ◇ 学会解读客户的肢体语言
- ◇ 学会销售解决方案，而不仅是产品
- ◇ 向决策群体销售中的注意事项
- ◇ 面谈中应对拒绝的正确步骤
- ◇ 选择最合适的时机成交
- ◇ 正确认识回访的重要性

▣ 专业的销售指导(2 hours)

- ◇ 四种典型风格的客户及应对策略
- ◇ 销售中的着装艺术
- ◇ 宴请与公关的注意事项

▣ 销售人员的自我管理(1.5 hours)

- ◇ 保持高度的热情
- ◇ 设置合理的目标
- ◇ 科学的时间管理

▣ 付诸实践，收获成功

Program Implement approach

培训方式：

- ◇ 技巧讲授、实例验证
- ◇ 角色扮演、案例分析
- ◇ 特点：兴趣、参与、互动、提升

Language

授课语言：

中文/英文

Duration (课程时间)

两天