

售前及销售工程师专业呈现及演讲技巧

(2天)

课程背景

针对高科技产品的销售，由于销售的产品很复杂，销售员独自和客户沟通有困难；因此，在销售的过程中，通常需要技术工程师的支持与合作；为此，很多公司设立了售前工程师这个特殊的职位。售前工程师是技术工程师，但是，他们的职责不是搞技术，而是为销售过程提供支持和服务。售前工程师由于在技术方面有更深入的研究，在把握客户的技术需求、帮助客户设计并理解方案方面起着重大的作用；有他们的参与，会使销售沟通更顺畅，并且可以提高销售的成功率。因此，他们已经成为销售过程中的一个重要力量。但是，目前售前工程师在工作中经常存在如下问题：

1. 与销售代表的配合缺乏默契：售前工程师容易从产品和技术、而不是销售的角度出发去和客户沟通，因此，不能和销售代表形成统一的策略，有时会影响销售进程。
2. 过渡关注产品和技术，不关注客户，对客户需求的把握不是很准确。
3. 销售演讲缺乏互动、煽动力和说服力。
4. ……

上述种种现象，大大降低了售前工程师对销售的支持作用。

学习本课程可以培养工程师的销售意识，并提升其说服力演讲技巧，目的是提升销售工程师对销售工作的促进作用。

课程收益：

1. 明确销售方案演讲的目的——推动销售实现；
2. 掌握说服性的演讲内容设计方法；
3. 掌握现场演讲准备、开场、内容演讲、回答提问和交流、收场的技巧；
4. 掌握提高个人演讲感染力的方法；
5. 掌握设计一个专业演讲方案的技能；
6. 突出技术方案的客户利益；
7. 提升客户对销售演讲方案的信任感；
8. 强化技术方案演讲的目标性——推动销售。

课程提纲主要内容

目标与介绍

- 介绍课程目标和所采用的方法，请学员做简短的自我介绍，相互认识，提出对课程的具体期望

产品/方案演讲与客户的购买心理

- 客户根据什么来决定是否接受我们的产品/方案
- 演示的过程与产品/方案介绍在销售中的作用
- 做演讲前的准备

演讲的目的与法规

- 什么是演讲演讲
- 演讲演讲的目的
- 演讲演讲成功的重要性
- 吸引与保持听众注意力
- 如何引发兴趣与激发行动

了解你的听众

- 为什么了解听众如此重要
- 谁是你的听众
- 衡量听众的水平与心态的标准
- 根据听众的水平 and 心态来确定演讲方法

内容的准备

- 决定演讲演讲的目的与主题
- 如何做演讲演讲的准备
- 演讲演讲的结构
- 怎样准备开场白
- 如何就主题展开并说明（乔布斯的演讲）
- 怎样准备结束语
- 需要避免与注意的地方

产品/方案演讲的有效方法

- 了解你的客户，详细分析客户的购买需求分析
- 在产品/方案介绍前应该了解客户的哪些方面
- 如何根据客户的不同特点来确定产品/方案演讲的内容和方法
- 对产品/方案的特性和好处转化的分析
- 学习如何通过将特性转化为好处的方法让客户愿意接受介绍
- 在这个基础上建立自己介绍产品/方案的方法
- 如何加强演示和演讲的影响力和说服力

演讲中个人技巧的运作

- 个人沟通风格的优势与弱势分析
- 态度与热情的重要性
- 肢体语言：配合还是干扰
- 语音语调的处理
- 衣着与仪表

客户的反馈与回应技巧

- 常见的客户问题与处理方式

-
- 问题与反对意见的
 - 回答提问的目的、基本流程和要求
 - 常见的三种提问和应对方式
 - 常见的反对意见和应对方式

视觉器材的应用

- 为什么要借助视觉器材
- 视觉器材的种类
- 如何有效应用视觉器材
- 如何为自己的演讲选择视觉器材
- 投影仪与白板的应用技巧
- 应用视觉器材的好处与坏处

个人行动计划

- 请每位学员写出具体行动方案，并保证学以致用