

## 《解决方案销售能力提升》课程介绍

### 【课程背景】

互联网时代的到来，人类进入信息化社会，出现了很多新兴行业，如高新科技、计算机设备、系统软件、管理咨询、高端服务业等。这些行业具有客户需求难以描述清楚、技术含量高、产品更新快、价格昂贵、采购周期长、参与采购决策角色多等特点。以产品为中心，追求性价比的传统的销售方式在这些行业难以奏效。

“解决方案”即 Solution，最早是由 IBM 提出和进行销售实践的。是指针对客户的需求、问题、期望、远景和目标，帮助客户正确地识别需求、解决问题、满足期望、实现远景和达到目标的方法和措施。在解决方案式营销法中，客户的需求是第一位的，怎么发现、识别、激活、加工和满足客户的需求并使客户认同成了营销成功的关键。

### 【课程受益】

- 解决方案销售的适用范围
- 了解解决方案销售与传统销售的区别
- 掌握销售诊断体系
- 掌握分析客户的方法和工具
- 解决方案的制定
- 消除客户疑虑的策略

### 【课程时间】

### 【课程大纲】

课程导入案例：柯达与富士的命运

## 一、企业销售诊断

### 1、市场诊断

- (1) 市场容量分析
- (2) 行业发展趋势分析
- (3) 竞争状态分析

### 2、产品诊断

- (1) 产品功能与定位
- (2) 服务能力

(3) 价值主张

### 3、销售模式诊断

(1) 销售策略分析

(2) 销售人员能力分析

(3) 销售管理制度分析

案例：

- 百雀羚 3000 万+阅读转化不到 0.00008
- 海尔电器的五星级服务
- IBM 的“一买一卖”背后的商业逻辑

## 二、发掘客户需求

### 1、客户业务分析

(1) 明确业务分析维度

(2) 识别业务痛点表现

(3) 分析业务痛点原因

### 2、客户采购分析

(1) 客户采购决策角色

(2) 客户采购决策过程

(3) 客户采购标准体系

### 3、发掘需求的技能

(1) 通过提问发掘需求

(2) 通过观察发掘需求

(3) 通过资料发掘需求

案例：

- 某网络科技公司智慧党建项目
- 牛仔裤的发明
- 健身器材销售失败案例分析

小组讨论：

- 需要、欲望和需求的区别

## 三、制定解决方案

### 1、准备环节

(1) 明确思路

(2) 资料准备

(3) 团队分工

## 2、评估客户需求

(1) 严重性评估

(2) 重要性评估

(3) 发展趋势评估

## 3、提出解决对策

(1) 具体方法

(2) 实施路径

(3) 保障措施

案例：

- 立邦漆销售转型从产品到解决方案
- 志华软件服饰行业供应链解决方案升级

## 四、解决方案销售谈判

### 1、方案演示与介绍

(1) 制定方案演示流程

(2) FABE 介绍法

(3) 语言逻辑与表达艺术

### 2、消除客户疑虑

(1) 聆听客户疑虑

(2) 分析疑虑产生的原因

(3) 提出解决对策

(4) 修改解决方案

(5) 约定再次演示事宜

### 3、合同条款谈判

(1) 价格条款

(2) 交付条款

(3) 服务条款

案例：

- 雷钧中央空调如何反败为胜
- 广告词的 FABE 话术

互动：

- 销售人员与客户角色互换