

## 《销售经理管理能力提升训练》

### 【课程背景】

销售管理是企业营销体系的重要组成部分。经理职责是贯彻企业营销战略，带领销售团队完成销售目标。销售管理人员可能是一位基层管理者，直接负责销售人员的日常管理工作；也有可能是一位高层的管理者，负责指挥其他管理人员的活动。销售管理的主要内容包括制定销售计划、销售团队组建、销售流程管理、销售人员的激励和培训、销售风险控制等。很多企业的销售管理人员是由普通销售人员晋升，他们的工作内容发生了很大的变化，同时也面临着新的问题和挑战，为了让工作更有效，他们在需在角色认知、管理能力方面得到提高

### 【课程收益】

该课程是结合企业在销售管理中出现的普遍现象，借鉴优秀企业的做法，实践联系理论，力求课程的实效性。该课程主要的收益如下：

- 作为管理者，了解管理学的基本知识点；
- 明白销售管理人员与普通销售人员的角色定位；
- 了解销售人员的素质能力模型，认清自身差距，设计提升路径；
- 掌握销售管理的几大模块内容；
- 掌握销售管理一系列工具与方法；

### 【培训对象】

业务主管、销售经理、营销总监，公司营销负责人

### 【培训时间】

2天（每天6小时）

### 【课程大纲】

课程导入：

- ◆销售管理角色与定位
- ◆管理的认知与行动

#### 一、计划管理

##### 1、制定销售计划

###### 1.1 销售计划的重要性

1.2 制定销售计划原则

1.3 制定销售计划方法

## 2、目标管理

2.1 目标设置

2.2 目标分解

## 3、计划实施

3.1 计划进度管理

3.2 计划风险控制

### 教学设计：

◆案例研讨，没有销售计划带来的后果

◆工具运用，现场练习制定计划工具

## 二、销售业务管理

### 1、业务报表管理

1.1 销售行为

1.2 销售信息

### 2、会议管理

2.1 日常沟通例会

2.2 阶段沟通例会

2.3 特殊沟通例会

### 3、销售机会评估

3.1 客户价值评估

3.2 企业资源能力评估

3.3 开局形势评估

### 教学设计：

◆角色扮演：如何开一个高效的销售会议

◆运用工具：现场练习业务报表的使用

## 三、团队管理

### 1、团队组建

1.1 销售团队规划

1.2 岗位设置

1.3 招聘

## 2、激励

1.1 环境激励

1.2 物质激励

1.3 精神激励

## 3、领导

3.1 领导特质

3.2 领导行为

3.3 领导技能

3.4 领导风格

3.5 变革领导力

## 4、培训与辅导

4.1 倾听理解

4.2 找出问题

4.3 展开主动关怀

4.4 列而出培训方案

4.5 选择培训方案

4.6 实施培训方案

4.7 展开辅导计划

### 教学设计：

◆小组研讨，如何留住能力强的销售人员？

◆测试，管理人员的领导风格

◆工具运用，管理风格模型

## 四、客户关系管理

### 1、客户信息管理

1.1 建立客户信息档案

1.2 客户分类

### 2、客户满意度管理

2.1 客户满意度衡量指标

2.2 找出影响客户满意度的关键要素

2.3 提高客户满意度的方法

### **3、客户忠诚度管理**

3.1 客户忠诚度的构成

3.2 如何判断客户的忠诚度

3.3 实现客户忠诚度的方法

### **4、关系营销**

4.1 关系营销层次

4.2 从交易型营销转变为关系营销

### **教学设计**

◆小组讨论，客户关系管理的终极目的是什么？

◆工具运用，客户分类方法