



## 销售全流程解析

(标准化课程)

### 【课程背景】

企业发展，营销是龙头；营销发展，团队是关键”，这是很多企业的共识，尤其具有重要的意义，

能否在严峻的市场困境下突围，急需一批具有明锐思维的营销人员以及一支骁勇善战的销售精英队伍。

正如一句广泛流传的话：成功的企业，一般都有高效的团队；失败的企业，一定能在销售团队中找到根源。

如何提高销售人员自身的销售技能，如何打造一支卓越的充满激情的销售团体？这是令大多数管理者向往却又头痛的事情。激励团队士气，加强团队凝聚力，提升销售团队销售业绩，使销售人员真正的爱上销售，由一份工作变成执着的事业，为企业和个人创造更大的财富，销售流程（标准化课程）带给你答案！让你的销售团队爱上销售。

### 【课程收益】

- 加强认识什么是销售，探寻销售的本源
- 学习赢得客户信任的方法
- 学习解答销售工作中客户疑问的应答方法
- 掌握不同性格客户的特点和沟通技巧
- 掌握判断客户意向的方法和技巧
- 了解客户在不同阶段的不同思考
- 学习主导话题的能力

### 【课程特色】

- ◆销售团队必选的体验式互动内训课程。
- ◆结合销售人员特点精心设计的课程内容。

◆针对销售过程中存在的实际问题层层剖析，并以独特的“理论讲解+精准案例分析+小组讨论+体验式情景模拟+互动游戏+视频赏析”的激情授课方式展现给学员，以效果为导向，幽默风趣、通俗易懂、见解新颖、深入浅出、别具一格。

### 【课程长度】

◆ 1天，计6个小时。

### 【课程大纲】

销售标准化课程的七个阶段

- 1、发现目标（接触前准备）
- 2、接触客户（电话/拜访）
- 3、挖掘客户需求
- 4、推荐产品
- 5、处理客户异议
- 6、价格谈判
- 7、促成交易

第一阶段 发现目标：（接触前准备）

寻找目标应规划：

- 1.长期目标
- 2.短期目标

第二阶段 接触客户（电话/拜访）

一、成功陌生电话的三要素：

积极的心态---怎样保持积极的心态？

明确的目的---发现需求，约见。

简洁的语言---控制在3分钟内，坚持。

二、提高有效拜访频率

三、设定拜访率的目标

- 1.平均每月实际在区域中拜访客户有多少工作天？
- 2.平均每天能拜访多少客户？
- 3.平均拜访一位客户需要多少时间？

四、合理安排拜访路线

## 五、提高区域的生产力

- 1.找到真正有市场潜力/使用潜力的目标客户
- 2.与目标客户建立长久、稳固的伙伴关系
- 3.提高有效拜访频率

互动听听客户怎么说？

客户说：他们尊重的销售代表是什么样的？

客户说：他们不喜欢的销售代表是什么样的？

### 第三阶段 挖掘客户需求

一、交互性倾听

二、交互性倾听的三个领域

三、交互性的倾听包括三个重要的因素：

四、销售中问的原则：

五、介绍产品的原则：

- 1.介绍产品，必须直接针对客户的需求
  - 2.介绍产品的目的是为了在了解客户需求的基础上，有针对性地提供能够满足客户需求的产品和服务，以有效地刺激客户的购买欲望。
  - 3.FAB 法则：产品性能、特点、产生的好处。（价值利益）
- 说服客户接受产品最好的办法，就是展示产品对于客户的好处，即：价值利益

### 第四阶段 推荐产品

展示产品价值的策略

- 1.让客户亲身感受
- 2.引用相关实例
- 3.让客户听得懂（比喻）
- 4.让客户参与
- 5.围绕客户的利益点：直接的生意、赢过竞争对手为客户提供更多附加价值

### 第五阶段 处理客户异议

一、客户异议的含意

二、“销售是从客户的拒绝开始”的最好印证。

从客户提出的异议，让您能判断客户是否有需要。

从客户提出的异议，让您能了解客户对您的建议接受的程度，而能迅速修正您

的销售战术。

从客户提出的异议，让您能获得更多的讯息。

三、处理客户异议的种类

有二类不同的异议，您必须要辨别。

a.真实的异议

b.假的异议

四、立刻处理状况：

五、延后处理的状况：

六、处理异议的正确态度，

七、处理异议的原则

## **第六阶段 价格谈判**

一、销售谈判基础知识

1、何谓销售谈判

2、谈判发生的三个条件

3、如何处理冲突-可供选择的方式

二、销售谈判实战（谈判前）

1、谈判的三大阶段

2、销售谈判风格及应对

三、销售谈判实战（谈判中）

1、创造开场气氛

2、探索真实需求

3、表明自我态度阐述原则

4、注意对方信号

5、介绍提案

6、分析差异，提出新提案

7、鉴别禁忌点和兴趣点

8、向他们讲述方案

9、冲它们的角度，对让步进行评估

10、讨价还价

四、销售谈判战术解析

1、战术的种类

2、面对面的战术

- 3、如何决定使用什么战术？
- 4、客户常用的战术
- 5、反制对方的战术
- 6、面对面的技巧
- 7、达成协议的技巧

#### 五、销售谈判实战（谈判后）

- 1、谈判后的追踪
- 2、谈判老手的建议
- 3、谈判的三个秘诀

#### **第七阶段 促成交易**

- 一、成交信号解析
- 二、敢于成交

成交的意义就在成交本身，敢于成交是销售本身的最大价值。

在接触客户的时候多观察客户的一言一行，如他的语言，音调，解析他的肢体语言。总之就是一个原则，在最短的时间用做理想的价格签单！