

《狼性营销实战训练营》

【课程对象】

投资顾问、理财经理、个贷客户经理、客户经理、基层主管

【课程时间】

2天，12小时。

【课程方式】

1、上课方式多元化，70/30原则(70%专家理论讲解、案例剖析、管理工具使用说明，30%学员互动研讨、角色扮演、实战演练)，从各种方式中体验学习，加深印象。

2、理论讲授 + 案例剖析 + 小组互动研讨

【课程大纲】

一、客户经理须具备的狼道精神

1. 分组PK与积分竞赛
2. 明确目标
 - A. 狼捕猎的智慧
 - B. 启发
3. 如何实现既定目标
 - A. 合理目标的五个条件
 - B. 目标快速实现法——五五法则
 - C. 小组研讨
4. 危机意识
 - A. 不放弃
 - B. 案例：危机意识
 - C. 进取心
5. 乐在销售
 - A. 启示
 - B. 激情
6. 决不放弃
 - A. 视频：决不放弃
 - B. 案例：勇敢的心

二、基于客户心理的五维销售模型

1. 第一维“信任”的力量——销售成功的基础
2. 不自信因素
 - A. 自信的传递
 - B. 淡化销售痕迹
 - C. 专业能力

3. 深入客户关系破冰
 - A. 分组研讨／分享：初次拜访时你是如何去建立好的第一印象？
 - B. 销售的本质是推销自我
 - C. 找准话题
 - D. 倾听
 - E. like 法则
 - F. 广结善缘
4. 不同性格类型客户沟通之道
5. 做好售前准备是获取信任、决胜销售的核心工作
 - A. 对产品、客户的认知与了解、边缘知识
 - B. 销售四宝
 - C. 销售预演
6. 第二维：“情绪”的干扰——销售中看不见的因素
7. 头脑风暴：我们在自己的生活 OR 工作中是否曾经因为一时气愤而导致误事？
 - A. 与客户争辩对与错
 - B. 营造融洽
 - C. 赢了争议，输了生意
8. 善用全脑思维拿下订单
 - A. 左脑利益，逻辑线索，理性思维
 - B. 右脑关系，模糊意识，感性思维
9. 第三维：“能力”的困局——成功销售源于找对人做对事
 - A. 头脑风暴：客户很认可我们的产品却最终没有购买？
10. 如何找对决策人
 - A. 影响者
 - B. 情报者
 - C. 高层支持者
 - D. 反对者
11. 陌生开发
 - A. “谢绝销售
 - B. 准备充分”
 - C. 请教
 - D. 了解决策人
 - E. 黄金时间
 - F. 销售台帐
12. 第四维：“需求”的探询——销售成功的关键
13. 什么是需求？为什么对方没需求？
14. 头脑风暴：如何影响对方需求
15. 善用提问引导需求
 - A. 背景性问题
 - B. 探究性问题
 - C. 暗示性问题
 - D. 解决性问题

16. 第五维：“价值”的意义——我们到底在卖什么
17. 客户心中的价值等式
18. 影响价值的三个关键因素

三、成交与客情关系维护

1. 维护的重要
2. 持续成交
3. 销售的最高境界——不销而销？如何做？怎么感动客户？
4. 客户至上