

# 售前工作体系建设与售前工程师实战技能提升

## 课程大纲

### 教学目的：

1. 了解现代科技开发类企业在行业市场营销过程中的售前工作体系建设的思路和框架；
2. 定义售前人员岗位内容和基本工作运作过程。
3. 基于营销项目运作过程中，售前人员关键的职业素养修炼和实战能力训练要点。

**教学时长：**2天

**教学手段：**讲授、问题互动、案例研讨、课堂练习、情景演练和点评、视频案例学习等。

### 第一天

#### 教学破冰：课程介绍

**研讨：**售前工作面临的挑战与解决之道

#### 第一部分 科技类企业的售前工作体系概要

- 1、基于市场的需求，分析我们需要什么样的售前体系
- 2、案例分析：华为世界级的售前体系的发展
- 3、售前人员的角色定位和基本职责
- 4、售前人员的营销工作内容

#### 第二部分 技术营销影响力的基本思想与售前工作策略制定

- 1、行业市场IT解决方案售前工作方式的演进
- 2、有效影响客户决策的必做功课——首先思考的9个问题
  - 1) 客户的外部市场的发展趋势（最终客户需求分析）
  - 2) 客户的战略愿景、优势和困难
  - 3) 我们的战略愿景、优势和困难
  - 4) 客户的采购流程、采购标准分析
  - 5) 客户决策链和关键人的分析
  - 6) 友商的市场表现
  - 7) 我方的市场表现
  - 8) 市场潜在的变数
  - 9) 如何呈现我方差异化的专业价值
- 3、基于SWOT、软肋模型的售前竞争策略和工作计划的制定
- 4、营销项目分析方法和售前工作策略制定
- 5、学习工具《营销项目运作指导》、《项目分析指导》
- 6、课堂练习与分组呈现、点评：针对一个模拟项目进行分析和策略制定

### 第二天

### 第三部分 售前人员的个人专业品牌修炼

- 1、如何在拜访中让客户尽快产生好感和信任感
  - 1) 售前人员的外表、气场和商务礼仪
  - 2) 快速拉近关系的六种方式
  - 3) 能被客户接纳的专业形象：天使，行家和顾问
- 2、成为客户信赖的行家：售前人员的知识结构优化
  - 1) 售前人员合理的知识结构
  - 2) 如何提升和改善自己的知识水平
- 3、对客户有战略支撑价值——整合公司内外的专业资源

### 第四部分 售前人员的专业基本功

- 1、概述：为什么要修炼基本功
- 2、六项基本功修炼
  - 1) 看：观察客户场景并正确地推测有价值的情报
  - 2) 听：倾听客户的多维度需求
  - 3) 记：建设自己的商业情报库
  - 4) 思：象独立生意人一样的思考
  - 5) 说：讲清楚，说精彩
    - 演练1：有意义地寒暄或深入谈及客户行业
    - 演练2：有针对性地介绍我公司
    - 演练3：准确而生动地呈现一个经典案例
    - 演练4：描述一项“撒手铜”技术或产品
    - 演练5：介绍我方差异化优势的服务体系
  - 6) 攒：成为售前资源整合专家

### 第五部分 售前关键场景中的洽谈与沟通方法

- 1、如何主持一个客户交流会议并主导发言
- 2、正式拜访技术类客户关键人的一般交流步骤（七步法）
  - 1) 观察与感知
  - 2) 建立初步信任
  - 3) 澄清客户可能临时提出的问题
  - 4) 挖掘需求
  - 5) 共创愿景
  - 6) 确认客户感知
  - 7) 制定后续互动计划
- 3、顾问式售前沟通的话术基础

1) SPIN 挖掘需求话术

- A. Situation : 背景型问题 (例如 : 谈论行业)
- B. Problem : 难点型问题 (例如 : 提及客户难点)
- C. Implication: 内含型问题 (例如 : 和客户算明细账, 确认收益或损失)
- D. Need-Pay Off 需求效益型问题 (例如 : 反问客户的解决思路)

课堂演练 : 挖掘技术类客户的潜在需求与真实想法  
角色扮演——客户技术部门接口人与我司售前工程师

2) NFPB 话术 (呈现价值)

- A. Need-Pay Off: 确认客户的观点
- B. Feature: 表述我司的业务方案提供能力
- C. Proof : 我司的类似案例
- D. Benefit : 如果合作, 将给客户带来什么长期价值

课堂演练 : 有效地呈现差异化价值来打动客户  
角色扮演——客户 CTO 和我司售前经理

第六部分 编写有差异化竞争力的解决方案文档

- 1、 如何制作满足客户需求的解决方案和工作文档
- 2、 售前文档 (方案) 的分类
- 3、 售前文档 (方案) 的递交时机
  - 1) 随意提供不严谨的解决方案的隐患
  - 2) 递交方案给客户的方式和策略
- 4、 常用的客户化售前文档 (方案) 的写作方法 (概述)
  - 1) 客户需求个性化解决方案的定义
  - 2) 各类方案文档的写作思路和技巧
- 5、 高质量解决方案的写作思路、基本方法和实战技巧
  - 1) 概述
  - 2) 写作素材收集与管理
  - 3) 解决方案文档的基本结构体系
  - 4) 写作基本思路
  - 5) 行业解决方案写作高手的成长之路

---

6) 如何学习和应用客户行业的分析方法

6、常见的售前交流文案模板

1) 首次拜访技术类客户的交流文案

2) 拜访客户决策层的交流文案

3) 促成客户承诺长期合作的交流文案