

渠道销售之沟通艺术

【培训背景】

经销商的开发与区域市场管理是销售流通型企业实现商业价值的最为关键的工作。销售人员的沟通能力，直接决定了企业的盈利能力，销售人员的素质是企业的一面镜子，折射出企业对渠道的掌控和管理能力，以及决定了渠道的盈利能力。本课程主要围绕如何开发经销商、如何快速拉近客情关系展开，从专业和系统的角度为企业的销售人员提供系统而专业的经销商开发和终端铺货解决方案。

【课程目标】

- 1、掌握经销商开发必备的销售技能
- 2、掌握快速拉近客情关系的工具
- 3、掌握终端铺货系统执行工具
- 4、实现区域市场的全面提升

【培训对象】

销售人员、区域经理

【培训方式】

讲授、故事、游戏、案例分析、情景再现等启发式等互动教学模式。

【课程形式】

- 1、课程中会有大量的参与、讨论和演练
- 2、学员须带着相关主题的一个问题或案例来参与课程，真正做到“带着问题来，带着答案走”。

3、学员须在课堂中形成自己的行动计划、奖惩措施和监督计划。

【课程时间】 14 小时

【课程简介】

第一章：渠道销售认知

思考一：经销商为什么跟企业合作？

- 1、企业的实力与形象
- 2、对经销商的管理
- 3、给予经销商的利润利益
- 4、对经销商的引导和培训

思考二：经销商为什么会拒绝业代？

工具二：经销商会有哪些顾虑

思考三：经销商最喜欢什么样的业代？

- 1、顾问型业务员
- 2、能争取利益型业务员
- 3、能解决问题型业务员

4、勤奋工作型业务员

分组讨论：销售沟通之英雄榜

思考四：第一次拜访经销商，该注意些什么？

思考五：业务员如何在经销商建立自己的威信？

第二章：沟通法宝之表达艺术

思考：业务员与经销商聊天禁忌有哪些？

1、表达艺术：首次寒暄

2、表达艺术：开场白

3、表达艺术：谈话内容

- 共通点

- 兴趣点

实战讨论：业务员与经销商可以聊什么？

4、表达艺术：真诚赞美

- 第一阶段：简单的赞美
- 第二阶段：有层次的赞美
- 第三阶段：全身心的赞美
- 练习：表达艺术：真诚赞美

5、表达艺术：同理心

6、表达艺术：简洁有力

7、表达艺术：营造气氛

实战讨论：如何维系与经销商之间的客情？

实战模拟：如何跟店主“搭讪”

第三章：沟通法宝之听的艺术

- 1、听的艺术：做大耳朵的人
- 2、听的艺术：把话听完
- 3、听的艺术：倾听以客户为中心

4、听的艺术：回应客户

5、听的艺术：听懂记住以后运用

第四章：沟通法宝之问的艺术

1、问的艺术：提问困境

2、问的艺术：开放式问题与封闭式问题的比较

3、问的艺术：开放式问题与封闭式问题的结合使用

4、问的艺术：问更高质量的问题

5、问的艺术：建立提问框架

6、问的艺术：应避免的问题

总结：提问小建议

第五章：沟通法宝之观察思考

1、微表情与微动作

2、客户性格分析

- 投其所好
- 如何与力量型的顾客沟通
- 如何与社交型的顾客沟通
- 如何与踏实型的顾客沟通
- 如何与完美型的顾客沟通

3、根据逻辑判断客户的真正想法

第六章：沟通法宝之说服技巧

- 1、谁在主导谈话？
 - 2、如何把我们的想法转移给客户？
 - 3、背景调研---痛点挖掘---问题解决
 - 4、如何快速促成与经销商的合作
- 帮助顾客“拿主意”
 - 添柴法

- 高开低走
- 下钩子
- 可以，但是！

5、不是我要推销，是您店里正好缺这个产品！

- 如何跟客户分析销售机会？
- 如何给客户讲利润故事？

6、如何化解经销商对于新品的顾虑？

万一卖不动，过期怎么办？占压资金怎么办？过期怎么办？还是等这个产品卖起来我再开始卖吧……你会怎么办？

第七章：沟通法宝之借助工具

1、常见销售工具

- 客户见证
- 厂家说明
- 市场反馈

- 合法证书

- 荣誉证明

2、构建你的销售工具

第八章：如何化解渠道开拓时遇到的常见困境

- 1、拜访经销商时，遇到唱反调的第三者应该怎么办？
- 2、老板、老板娘、老板的娘，三个高层意见不一致，怎么摆平？
- 3、“老板总不在”，怎么办？
- 4、碰上“钉子户”压根不理你，怎么办？
- 5、如何有效处理经销商投诉？

课程总结：

从“你”开始，而不是从“我”开始

用服务的心态开始，而不是用赚钱的心态开始

你传递的是价值，而不是仅仅是产品

