

《“销售特种兵”训练营》



【授课时间】

6天（每天6小时）

主讲：曹恒山

12年教龄 资深销售技巧培训师

全国百强老师 十大销售培训师

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师 心协会员

美国 NGH 催眠师

全国优秀青年经管作家

无锡作家协会会员

江南大学 MBA 企业家辅导员

【老师主要著作】

《林妹妹升职记》、《享受拒绝》、《谁懂客户谁拿订单》、《销售这样说才对》、《我适合做销售吗》等等。

【选择曹老师的四大理由】

1、经验丰富

曹老师有着长达 13 年的讲课经验，曾为 400 多家企业授课、其中 31 家企业担任常年咨询顾问辅导老师。

2、风趣幽默

曹老师主张“快乐学习”，课堂没有填鸭，只有是欢乐、活泼、游戏、故事、讨论及情景演练，使学员在轻松幽默的氛围中学习，让学习过程快乐而有趣。

3、实战接地气

曹老师是一线销售出身，又担任多家企业管理顾问和团队教练，因此手里的案例丰富，课程内容大多都是学习后马上就能运用到工作中去的“干货”，而且课堂中曹老师会安排很多模拟练习。

4、学员评分高

由于曹老师课程“干货”接地气又风趣幽默，所以课程满意度非常高，学员平均打分在 97%以上。

【上课守则】

每个人都是主角

放下一切，尽情参与

只有你要，你才会得到

影响别人学习就等于犯罪

课程大纲

序章\团队组建

第一章\销售精英的巅峰心态

第二章\销售高手的沟通策略（七种武器）

第三章\商务礼仪

第四章\电话邀约+微营销技巧

第五章\绝对成交的八个步骤（天龙八步）

第六章\售后服务（转介绍技巧）

第七章\分析性格赢大单

第八章\高效率工作

序章\团队组建：

互动热身游戏

一、分组：

1、选出组长

2、队名、队呼、队歌、团旗

3、团队风采展示 PK

4、后续课程设定小组积分 PK，鼓励发言、参与互动、写心得体会

课程结束时评选优胜小组发奖

二、团队 PK PK 游戏：领袖风采

第一章\销售精英的巅峰心态

一、改变自己的心态

如果你仍然用过去的方法做事将得到跟过去一样的结果。——曹恒山

智力游戏：举手举脚

讨论 寓言故事“移山大法”

哲理故事：沙子与珍珠 分组讨论 你看到了什么？

要有敢于认错的态度

早知道=晚了 我以为=黄了 早知道+我以为=完了

二、销售精英永不抱怨

硅谷禁书之精髓——“吸引力”法则

向日葵法则

智慧故事：三个老鼠偷油

课堂讨论+分享？找理由、找借口的“好习惯”

提倡：紫手环运动

带上紫手环，告别找借口。

耐挫力 AQ

《享受拒绝》

你要感谢拒绝，因为正是拒绝帮你赶走了竞争对手。——曹恒山

机会都是产生在抱怨的地方。——马云

抱怨越多，商业价值越大！

三、结果心态

请给我结果 小张买书的案例

任务不等于结果，苦劳等于无劳。

忙碌≠成效

要的是什么？结果 结果导向法则

我们来实践一下：

1、你销售工作的任务是什么？

2、要的结果又是什么？

四、不再自我设限

游戏：打土豆

分组讨论：困难都是自己想象出来的！

突破自我 挑战更高！

困难=机会+挑战=价值

训练厚脸皮

脸皮的厚度等于皮夹子的厚度。——曹恒山

互动舞蹈：最伟大的疯子 评选最疯狂的人。

五、坚持不懈

荷花池开花的试题

小表弟的案例

第四次敲门的故事

坚持等于胜利，放弃等于前功尽弃。

六、潜能激发

人生目标设定 制作梦想板

工作目标设定与分解

给自己设定一面“悬崖”

马上行动 制定行动方案

第二章、营销精英的高级沟通策略（七种武器）

一、微笑技巧（微笑礼仪）

价值百万美金的笑容。——原一平

微笑是销售沟通中最强有力的武器

微笑也是服务礼仪的关键

三个步骤训练亲和力极大值的微笑

不会微笑是因为脸上的笑肌不发达

“筷子微笑练习法”

二、有效发问技巧

1) 选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交

课程互动：美国华侨买房子

2) 反问技巧

故事：拂晓就撤退

案例：尚层装饰的金鸡湖别墅案例

团队游戏：齐眉棍

比赛哪个小组最快完成游戏

分享：你从游戏中看到了什么？

3) 给答案技巧

想要一个正确的答案，先给一个错误的让客户否定。

案例：接待客户开场

现场互动：给答案练习

4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

课堂讨论：四个小贩的区别

三、聆听技巧——获取客户最准确的购房需求

30/70 法则

案例：乔·吉拉德的失策

成为客户的私人心理咨询师

成为良好倾听者的 8 项秘诀

微笑倾听的力量

三秒钟法则

四、赞美技巧——让客户飘飘然

赞美是世界上最廉价却又最珍贵的礼物。

PMP 法则

故事：一百顶高帽子

夸赞的六个关键技巧

如何找到赞美点

团队 PK 游戏：比赛哪个团队能够快速找出同事的赞美点

五、仿效技巧——瞬间产生好感，拉近距离

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

如何快速获得客户的认可

六、共情技巧

心理学技巧——共情

共情的目的

快速成为客户的“知己”

共情话术分享

七、肢体沟通技巧

课堂练习：无实物表演

如何运用肢体语言增加销售说服力

如何从客户肢体语言判断客户心理

如何从客户微表情读出客户真实心理

跟 FBI 学沟通

第三章、销售人员的商务礼仪

一、商务礼仪

1、自身穿着与形象礼仪

营销人员的第一份投资——服装

2、妆容礼仪

3、形体礼仪

1) 优雅站姿

2) 行走礼仪

3) 坐姿与蹲姿

4、社交礼仪

1) 握手细节

2) 交换名片

3) 自我介绍

4) 介绍他人

5) 电梯礼仪

6) 接待礼仪

7) 入座的先后

5、气场与自信

如何训练自己的自信感

6、如何做一场成功的产品说明会

第四章、电话销售

1、电话礼仪

电话中的声音练习

2、接电话技巧

响几声才能接？

接电话开场话术

3、要为电话邀约准备什么？

机会永远留给有准备的人

硬件的准备（优质名单）

心态的准备

话术的准备

4、邀约话术设计

设定理由+选择式缔结

理由的设计——思考：客户为什么要见我？

用时间缔结、用地点缔结、用目的缔结

成功案例分析 课堂模拟练习 A/B 角色扮演

5、邀约成功后的工作

6、邀约失败后

7、课堂练习：实战邀约你的客户

案例：王经理是如何成功邀约李总的

分组角色扮演 A/B 角色互演 课堂分享与点评

二次邀约

第一次见面后的伏笔

二次邀约的话术

8、微信营销技巧

9、朋友圈的发布技巧

10、 如何用微信引流导入新客户

第五章、绝对成交的八个步骤

第一步、销售前的准备

第二步、拜访客户

第三步、挖掘需求

第四步、产品介绍

第五步、报价

第六步、处理抗拒

第七步、促成

第八步、复盘

第一步、销售前的准备

机会给有准备的人！ ——柳传志

要为销售做哪些准备？

一、四个分析

a.市场分析

b.客户分析

c.对手分析

d.自我分析（包括产品和自身状况）

SWOT 分析法

二、准备你的产品知识

没有全部掌握产品知识就不允许做客户！

不要说“大概、可能、应该”

三、准备你的客户

客户在哪里？

20/80 法则，寻找大客户

《选对池塘钓大鱼》

准备你的优质客户资料

四、销售四宝的准备

五、礼仪的准备

为自己的销售事业做第一份投资！

六、自己的准备

销售前问自己六个问题：

第二步、拜访客户

开场与破冰

开场的 3+45 秒

如何寒暄

开场的 5 个基本话术

如何介绍自己

破冰技巧

破冰就是破除客户对你的防备

销售的前提是——信任

如何让客户信任你

破冰的 10 个话术

聊天技巧——聊什么？

如何让客户瞬间喜欢你

“打带跑”原则

死缠烂打式

攀比式

陌生拜访的破冰技巧

第三步、挖掘客户需求

通过给答案+选择式提问挖需求

反问式提问进一步明确需求

案例：卖手机

给答案法获得更多信息

第四步、产品说明

好的产品说明会让客户怦然心动。

如何做产品说明？

演讲技巧

如何互动

体验式产品说明

讲故事说明法

好奇心法

案例分析于互动

第五步、报价技巧（谈判策略）

报价本身就是一门艺术。

为什么我们通常只能淌着底线销售？

★ 报价策略 ★

1、一开始不能报价

微信、电话都不能报价

如何化解客户必须要报价？

2、报价前要了解客户的购买力

明确客户是“求值型”还是“求价型”

3、了解预算。

提问技巧：给答案法

4、尽量不要凑整数报价

5、报价前把产品优点简明阐述一遍

三明治报价法

6、第二次价格一定要让客户讲

7、每次让步要提一个要求

8、给让价找台阶

9、每一次降价都要“悲痛万分”

10、不要“折中”

11、不要过多在价格上纠缠。

谈判谈下来的，都是净利润！——林伟贤《谈判艺术》

报价练习

案例：客户上门：请针对产品报个价。

分组练习

第六步、处理客户异议

嫌货才是买货人。

故事：卖梨子

心态：抗拒才是销售的真正开始

异议=？

太贵了=？

课堂应用

请各位列出实际中客户的抗拒点以及相对应的解释。

其他异议的解释

没时间=？ 不需要=？我再考虑考虑=？便宜=？ 太贵=？

处理抗拒技巧：平行架构法

处理异议的流程

课堂练习：请列举客户的真实抗拒，分小组练习解除抗拒。

第七步、成交

射好临门一脚。

为何踢不好临门一脚？

捕捉成交信息：

加快成交脚步

★十六个成交妙招★

一、逼单成交法（杀单）

二、福兰克林成交法

三、假设成交法

四、讲故事成交法

五、转移式成交法

六、诱之以利成交法

七、选择式成交

八、预填单成交法

九、短缺策略成交法

短缺策略

越是得不到越想得到——占有欲

十、樱桃树成交法

十一、比较成交法

十二、激将成交法

十三、不降反涨法

十四、将军成交法

十五、分解成交法

十六、门把成交法（咸鱼翻身法）

第八步、复盘

分析销售失败和成功背后的原因，找出关键问题的最有效的方法：复盘

失败以后认真**检讨**才能成功。——陈安之

复盘的好处

复盘的目的

复盘的流程

第六章、售后服务（转介绍）

真正的销售活动始于成交之后。——乔·吉拉德

如何超越客户期望

尖叫法则

销售员就是最好的售后客服

如何处理客户的抱怨？

平行架构法

超越客户期望的真实目的：

请客户转介绍！

请记住：物以类聚、人以群分

客户转介绍策略

公司转介绍政策的设定

案例分析：恒泽堂的转介绍策略

如何制作“转介绍卡片”

第七章、分析性格赢大单

一、你属于哪种性格

第一节 “WHO AM I？” 做性格测试问卷

第二节 自信好胜的力量型

第三节 好动积极的活泼型

第四节 注重细节的完美型

第五节 任劳任怨的和平型

二、四种性格做销售的利与弊

第一节 耐心一点，再耐心一点

第二节 坚持到底就对了

第三节 孤独的人是“可耻”的

第四节 你的目标在哪里

三、如何判断不同性格的客户

第一节 爱批评的客户

第二节 爱表现的客户

第三节 最挑剔的客户

第四节 不爱说话的客户

四、 如何应对不同性格的客户

第一节 是的，同时……——轻松搞定力量型客户

应对力量型性格客户的技巧与案例分享

第二节 你太棒了!——轻松搞定活泼型客户

应对活泼型性格客户的技巧与案例分享

第三节 解决了这个问题就可以签单了?——轻松搞定完美型客户

应对完美型性格客户的技巧与案例分享

第四节 提问式销售法——轻松搞定和平型客户

应对和平型性格客户的技巧与案例分享

第八章、高效率工作——时间管理

一、下定决心，坚持到底！

测试题：荷花池开花

故事：第四次开门

要点：坚持到底，切忌虎头蛇尾

自问：做好时间管理的决心了吗？

二、目标管理

1、设定人生目标

没有人生目标人就没有努力的动力和动机

潜能激发——每个人的身体里都有一个未被开发的宝藏。

故事：亚洲首富孙正义——飞得更高

设定十个人生目标

制作属于自己的“梦想板”

分组 PK

2、设定工作目标

工作目标设定的 SMART 法则

实现工作目标的技巧之一：“大数法则”

3、给工作目标做分解

技巧：切香肠法

奖励自己的每一次成功

案例：博雅干细胞销售冠军的成长经历

三、日清表

认识到你的时间价值

时间管理工具——“日清表”

“日事日毕，日清日高”

每天的工作要每天完成，每一天要比前一天提高 1%。

-- 摘自“海尔 OEC 管理法”

四、做事前做好充分准备

机会是给有准备的人的。——柳传志

王宝强的故事

准备越充分，工作起来越顺利，遇到困难也越少，成功率也越高。

提高工作效率的四个准备

五、结果导向

请给我结果

工作不等于结果，苦劳等于无劳。

六、要事第一，抓住重点

课堂试验

华为二象限法则

八、把复杂的事情简单化

学会做“减法”

创新式讨论：工作中哪些是可以被“简化”的？

九、拒绝拖延

赶走吃掉时间的魔鬼——拖延

拖延是时间最大的杀手，所以一定要坚决抵制！

给自己一面悬崖

“破釜沉舟” 项羽“巨鹿之战”

当一个人没有退路时就会激发出百倍的能量！

十、善于静思

每天预留时间思考

什么时候思考？

曾子曰：“吾日三省吾身。”

十一、学会“复盘”

“复盘”最早起源于围棋

复盘的好处

复盘种类

复盘流程

十二、养成整洁条理的工作习惯

凌乱的环境同时会让人心情烦躁

哪里拿哪里放

十三、养成快速节奏的习惯

加快速度=提高效率=节约时间

三快两慢

十四、学会说“不”

学会拒绝

学会对诱惑说不！

十五、提高耐挫力

管理时间的最大障碍之一 —— 放弃

思考：放弃等于什么？

AQ 耐挫力

耐挫力——AQ (Adversity Quotient 逆境商数)

AQ 高才是真正的坚强

青年时代的本能是不服输！ —— 罗曼·罗兰

十六、养成做笔记的习惯

天下没有不好的记性，只有不勤奋的笔记。——戴尔·卡内基

人通常一次的记忆极限为 7 件事

十七、善用零碎时间

回想下：你一天有多少零碎时间？

这些时间你都在干吗？

十八、管理好业余时间

1、学会合理休息

2、学习时间的安排

学习的重要性

快速阅读的技巧

3、娱乐时间的掌控

十九、预留机动时间

解决“计划赶不上变化”的方法

二十、懂得拿金钱买时间

平凡的人：拿时间换金钱

卓越的人：拿金钱换时间

“剥毛豆”理论

二十一、缩短距离

别小看距离带来的时间浪费！

案例：美尚的辅料仓库

讨论：看看工作中有哪些可以用缩短距离来提速？

二十二、懂得合理授权

授权不仅仅是领导对职员

垃圾就是放错地方的人才！——任正非

猴子法则

二十三、第一次就做对

犯错就是浪费时间

《零缺陷工作》

二十四、大客户管理

20/80 法则——帕洛托

把时间投资到最大产出的工作上——大客户管理

二十五、情绪管理

管理好你的心理健康

当代医学告诉我们，65%的疾病是由于心理不健康引起的。

不抱怨

紫手环运动 带上紫手环，告别抱怨

把时间用在解决问题上

二十六、马上行动！

要从今天开始，马上行动，拒绝一切拖延。

任何语言都是苍白的，你惟一需要的就是马上行动，一个行动胜过一打计划。

——美国第 34 任总统 五星上将 艾森豪威尔

结束语：

金钱用完了，还可以赚取

时间用完了，生命就结束了！

珍惜生命其实就是珍惜时间，而时间管理也就是对生命的管理！ ——曹恒山

备注：

- 1、课程开始前，曹老师会做前期调研，对部分员工做电话访谈，并对公司销售产品和企业文化进行深入的了解和学习，以追求课程的针对性；
- 2、每次课程结束会根据课件布置作业，并要求写学习心得；
- 3、课程开始时会给团队分组，然后进行组与组之间的PK，每次上课都会根据发言、互动及其他课堂表现进行加分和减分；
- 4、课程中会穿插团队激励和角色扮演等互动练习；
- 5、课程结束将举办考试，将给合格学员颁发实战家机构的毕业证书，并合影留念；
- 6、课程全部结束后，可以继续现场教练辅导，由曹老师亲自辅导现场训练团队获取更高的业绩。

□□

