

STP 销售人员综合能力提升训练赢

(1 天版)

主讲人：许慧梅

【课程背景】

客户不“买账”，一看到业务员，掉头就走；客户不“客气”，一听到业务员说话，就连忙打岔；客户不“大方”，一见到业务员，就抱怨产品质量有问题；客户不“仗义”，一接到业务员的催款电话，就使尽浑身解数“哭穷”……面对这一系列问题，导致销售人员的业绩不理想，那么如何提升销售人员的综合素质能力呢？要从销售人员的态度、知识、技能全方位的进行提升。打造一支职业化的销售团队，将是企业前进的保障。

【课程目的】

- 1、提升职业素养：仪容、仪表、工作方法
- 2、掌握岗位技能：通过培训，让销售人员认知、熟悉、掌握销售技能。
- 3、规范行为举止：树立良好的职业形象，从而让客户感知企业信誉、形象。

【适用对象】销售经理、销售人员等

【课 时】1 天（6 小时）

【课程大纲】

案例导入：招聘广告的提示

第一部分：销售岗位认知

研讨：什么样的人才能成为优秀的销售人员

- 一、知识：销售人员应具备的知识
- 二、心态：心态决定价值观、价值观决定行为
- 三、能力：底蕴的厚度决定事业的高度

第二部分：销售人员客户开发

一、开发途径

- 1、公司资源
- 2、个人资源
- 3、外部资源

销售工具：潜在客户管理卡

二、选准客户—业务员最大的成本是选错客户

1、选择准客户

2、评估准客户

✓ 客户需求

✓ 客户购买量

✓ 客户的购买能力

✓ 客户的购买权

销售工具：准客户档案管理

第三部分：销售前的准备工作——磨刀不费砍柴功

一、制定销售计划

1、制定计划原则

2、计划制定要点

3、计划制定的方法

◆ 5W1H

◆ SMART 原则

现场演练：制定月度销售计划

4、选择好自己推销的产品

二、了解产品知识

1、产品基础知识

2、产品相关知识

3、产品诉求重点

4、产品销售重点—FAB

5、其他知识

销售工具：竞争产品分析表

销售工具：产品售价与主要竞争对手的比较表

销售工具：竞争者产品优缺点分析表

现场演练：本公司产品的优缺点

主要竞争者（3个）优缺点分析

三、准备销售工具

- 1、销售工具的种类
- 2、销售工具的选择
- 3、销售工具的制作
- 4、辅助材料的运用

名片

图表与曲线图

广告

话术

预案

销售手册与目录

模型样品与赠品

视频与 PPT

实证文件或资料（成功案例等）

四、掌握心理战术

- 1、消费心理类型
- 2、掌握消费心理方法
- 3、心理战术运用

“刺激-反应”策略

“需要-满足”策略

“诱发-满足”策略

“公式化”策略

视频案例：《非诚勿扰》片段

第四部分：销售基本技能

一、沟通技能

- 1、因地制宜—根据客户背景设计沟通方式
- 2、与客户沟通的语言
- 3、与客户沟通时的态度
- 4、充分利用沟通工具

视频教学：《好男儿》初次见面介绍

二、业务洽谈技能

1、洽谈的准备工作

洽谈前的拜访

掌握专业知识

学会表现自己

摸清客户的潜在购买力

2、业务洽谈技巧

洽谈方式

洽谈技巧——降龙十八掌

说服技巧

3、业务报价的艺术

三、产品说明展示

1、产品说明

2、产品现场演示

现场演练：10分钟介绍产品

第五部分：销售必备技巧

一、客户拜访技巧

1、客户拜访前的准备工作——不打无准备的仗

收集客户资料

制定拜访计划--5W1H运用

确定拜访路线

把握拜访时机

案例分享：某咨询公司人员的拜访准备

2、电话预约

3、拜访客户应掌握的技巧

4、客户拜访的禁忌

案例分享：卖面包的故事

案例分享：

二、产品销售技巧

- 1、解除客户抵触心理
- 2、读懂客户的表情及动作
- 3、产品示范演示技巧
- 4、巧妙使用暗示法则
- 5、捕捉客户的成交信号
- 6、与客户达成成交意向
- 7、圈子文化-如何利用聚会
- 8、互联网工具—微信、微博的使用

三、异议处理技巧

- 1、客户异议的种类
- 2、正确对待客户的异议
- 3、处理客户的异议原则
- 4、处理客户异议的方法
- 5、处理客户异议的技巧
 - 通过发问解决客户不满
 - 价格异议处理
 - 对过去不良印象的处理
 - 切莫与客户争辩
 - 通过证明来说服客户
 - 处理客户的反对意见
 - 处理推销过程中的异议

四、拒绝应对技巧

- 1、时时做好被拒的准备
- 2、分析被拒绝的原因
- 3、拒绝类型与应对技巧
 - 没有需求型
 - “太极推手”型
 - 资金不够型

永远嫌贵型

没有时间型

反复考虑型

全盘否定型

五、交易促成技巧

- 1、促成交易的障碍
- 2、促成交易的准则
- 3、促成交易的语言技巧
- 4、促成交易的要点

第六部分：客户关系维护

一、做好售后服务

- 1、正确处理抱怨
- 2、重视意见反馈

二、与客户保持联络

- 1、与客户感情联络的方法

备注：根据不同行业特点，案例或内容会有所改变。