

STP 销售人员综合能力提升训练赢

(2 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】2 天（12 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：销售人员礼仪—礼仪价值百万

一、仪容仪表

- 1、第一印象管理
- 2、仪容修饰要点
- 3、男性着装要点

4、女性着装要点

现场点评：销售人员着装

二、服务用语礼仪

1、注重情感效应

2、尊重客户

3、文明用语

4、善用形体语言

5、电话接听礼仪

6、乘车礼仪

7、名片礼仪

8、餐宴礼仪

现场演练：乘车礼仪、名片礼仪

三、行为举止礼仪

1、个人印象管理

2、站姿

3、坐姿

4、蹲姿

现场展示：站姿、坐姿、蹲姿

视频教学：英国绅士礼仪

第三部分：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

第四部分：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

◆ 5F

◆ 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

第五部分：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

第六部分：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

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

六、成功收款技巧

- 1、心理方面的准备
- 2、平时的态度
- 3、接触的技巧
- 4、收款确认时的注意事项
- 5、收款后的处理事项
- 6、掌握客户的付款心理
- 7、催款时的注意事项
- 8、异常情况的应对措施

第七部分：客户管理

一、正确处理开发与维系的关系

- 1、“开发新客户”与“维系老客户”的投入分配
- 2、维系老客户的真正意义
- 3、利用基于老客户的“交叉销售”法扩大销量
- 4、预防“重新轻旧”

二、客户管理和沟通的方法

- 1、建立客户数据库
- 2、开展客户调查
- 3、组织客户系列化
- 4、客户管理的沟通方式

三、辅导客户

- 1、与经营管理相关的支援。
- 2、与销售活动相关的支援。
- 3、与广告、公关有关的支援。
- 4、指导店铺装潢、商品陈列的改善。

5、拟定并推动与促销活动有关的活动。

案例分享：经销商客户如何从年销售量 100-2000 吨

第八部分：客户关系维护

一、做好售后服务

- 1、产品信誉维护
- 2、产品退还
- 3、正确处理抱怨
- 4、重视意见反馈

二、与客户保持联络

- 1、联络感情
- 2、搜集情报

备注：根据不同行业特点，案例或内容会有所改变。