

解决方案式销售

课程简介：

您在面对大客户销售时有以下困惑吗？

约不到客户？约到客户见面以后很难建立信任？不知道如何向客户进行提问？每次挖需求以后，又不确定是不是客户的真实需求，搞不清客户的潜在需求？拎不清客户的人物角色，不知道如何和他们对话，搞定他们？不清楚客户的性格特点，沟通起来总是效率低？为什么关键人物总是没空？这些问题一直围绕着我们。

课程亮点：

拜访准备

拜访技巧

SPIN 发问技巧与应用

分析大客户的几种角色

不同的客户类型应当如何沟通

掌握顾问式销售技术，让你如虎添翼

课程时间：2天,6小时/天

课程对象：资深销售人员和销售管理人员、大客户销售人员，B2B销售人员，项目型销售人员等等

授课模式：讲授、游戏互动、案例分析、小组研讨、情景演练

课程收益：通过全天的专业销售培训，你将学习到大客户销售的策略和谋略，通过互动，练习，演练。融入实战当中，切身体会大客户销售中的“策略”重要性。识别关键人物，认识客

户的不同角色的作用，不同的类型客户，应当注意哪些？如何沟通？如何得到认可？从而顺利拿下项目。掌握 SPIN 的发问技巧与案例解析。FABE 法则的应用。

课程大纲：

一：销售拜访与信任建立

1、设目标

每次拜访都设定一个拜访目标

客户行动承诺标准

获得承诺三部曲：检查、总结、进展

四种访谈结果练习 【案例】10 条访谈结果

2、列理由：

客户为什么要见你？

为什么要有见面的有效理由？

客户约见的 PPP 目的（why）、过程（如何进行）、收益（彼此有什么好处）

3、荐自己

如何正确的自我介绍？

视频：刘备的自我介绍

【案例】一个成功的保险推销员

让客户记住你的名字

【案例】涂料经销商王女士

卡耐基打造人际关系的三法宝

① 真诚地对别人感兴趣；

② 微笑；

③ 记住别人的名字。

4、激兴趣

客户通常对销售有哪些成见

激发客户兴趣的方法

第三方成功故事的模板和案例

开场寒暄的关键因素

成功销售的 IQ/EQ/AQ

【案例】成功的医药代表、泰山石

【案例】“精于算计”的礼品销售员

5、善倾听

为什么要倾听？

没有倾听的表现

倾听的要领

二：顾问式销售的核心

1、需求背后的需求——客户最关注的“三类人”分析

客户的客户，与市场机会有关（例：客户满意度） 【案例】挖需求的案例

客户的对手，与竞争资源有关（对方做的如何？） 【案例】巧妙推销的福田电工

客户的企业，与运营效率有关（利润，销售额，事故率降低...）

2、四种类型的客户需求 【案例】从西游记看客户需求

3、顾问式销售的精髓 【案例】久保田的销售策略

4、顾问式销售的四阶段

开始-调查-显示能力-取得承诺

三：SPIN 在顾问式销售中的应用

1、提问的重要性

2、SPIN 的起源和三原则 工具：销售访谈表

客户说的多、销售很会问、卖方都是在产品后期提供解决方案

3、如何理解 SPIN 的销售模式

【案例】善于引导客户的数据库系统销售员

SPIN 是一种销售思维 【案例】威乐水泵的成功销售

4、SPIN 运用中的常见问题

SPIN 的价值等式

【案例】巧妙转变客户态度的销售员

练习：工具：销售访谈表

四：FABE 法则的运用

1、为什么要用 FABE 【案例】不同人对投影仪的需求 【案例】上海酒店出差

2、如何运用 FABE 【案例】上海体育中心

客户关系的进阶：认识—约会—伙伴—同盟

3、复杂销售的 FABE 【案例】阿里斯顿的成功秘诀

4、利益法则应用

公司的产品、品牌、售后的优势

5 种个人利益与马斯洛 5 种需求

个人利益解读——从生理、归属感到自我实现

【案例】某医药公司引领全球市场的秘密

【案例】善于挖掘机会的雷曼销售员

五：大客户的权力者分析

1、客户的角色分类

决策者、守门员、使用者、内线 coach 工具：客户决策分析表

2、决策者

决策者的定义？拜访决策者遇到的挑战？什么样的人会是决策者？决策者关心什么？

3、守门员

遇到的挑战？守门员迷之自信的特点？与之打交道的注意事项？技术者会关心什么？

4、使用者

遇到的挑战？需求部门的重要性？如何沟通说服？

5、内线，教练（coach）

(1) .Coach 的标准与作用 (2) .Coach 的种类 (3) .如何发现 coach (4) .如何培养 coach (5) .如何保护 coach

六：大客户的沟通策略

1、与孔雀型客户的交往

2、与老虎型客户的交往

3、与猫头鹰型客户的交往

4、与考拉型客户的交往

5、不同类型的客户沟通策略

6、客户性格对应客户的角色

七：拆局之独孤九剑

1、常见的几种局式

2、拆局之独孤九剑

打平局

半途而入

预算的约束

停止不进

两三个死敌

领导支持对手

临时换人

低价搅局

见缝插针

3、如何有效的利用资源

4、销售资源的分类 工具：销售资源池

5、销售资源的维护

总结：复盘改善与行动计划