

合作共赢

—提高销售团队的客户管理能力

学习目标：

- 了解熟悉不同类型客户的业务运营模式
- 了解不同的思维模式，调整自己适应客户沟通风格
- 熟练掌握开场白、提问、倾听等沟通技巧，与客户建立信任的合作关系
- 能够了解并创建客户需求并以客户的标准评价成功
- 掌握利用产品和服务能给客户带来的利益来说服客户
- 熟练运用利润的故事和故事版与客户达成一致并有效处理客户异议
- 了解如何通过加强联合执行计划、执行标准和评估保障成功执行

培训对象：销售经理/主任、销售代表、客户服务经理/主任、市场经理/主任/代表等

培训时间与方式：

- o 时间：2天
- o 方式：讲授、练习、角色扮演、案例研讨、讨论与分享

培训内容：

时间		培训内容	培训方法及演练
第一天	上午	第一章：了解客户的业务模式 1，不同类型客户的特点 2，客户的业务模式 3，客户财务指标 财务术语与计算方法 4，客户的战略	1.学员讨论不同类型客户的特点，探讨需要什么样的服务 2.介绍客户的业务模式及核心驱动因素，学员讨论总结不同类型客户的业务模式三角形 3.介绍客户财务指标，熟悉客户财务术语及计算方法 4.介绍可能的客户战略，学员讨论商超客户的常见策略
第一天	下午	第二章：客户的思维模式与沟通风格 1，四种不同风格的思维模式 2，客户思维模式判断	5.介绍全脑思维模式，学员练习思维模式判断 6.学员判断自己客户的思维模式 7.学员讨论不同思维模式的优缺点及

		<p>3, 不同思维模式的优劣</p> <p>4, 调整适应不同的沟通模式</p> <p>全脑漫游及沟通练习</p>	<p>如何调整自己以达到良好的沟通</p> <p>8.介绍全脑漫游模式,学员进行全脑模式沟通练习</p>
第二天	上午	<p>第三章:与客户有效沟通</p> <p>1, 开场白</p> <p>2, 提问(漏斗式)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提问的方法及类型 • 问题漏斗 <p>3, 倾听</p> <ul style="list-style-type: none"> • 倾听技巧 • 无效倾听 <p>4, 建立信任的客户关系</p> <p>第四章:创建客户需求</p> <p>1. 创建机遇</p> <p>2. 客户的评估标准</p> <p>3. 找出解决方案</p> <ul style="list-style-type: none"> • 找出解决方案 • 找出替代方案 • 制定正确策略四步骤 	<p>1.介绍开场白三要素,学员练习开场白中的开场利益介绍</p> <p>2.介绍提问的方法及问题类型,重点是问题漏斗,学员练习设计问题漏斗并与学习伙伴对练</p> <p>3.介绍倾听的方法并进行倾听练习</p> <p>4.介绍建立信任关系的方法步骤及原则,学员分享建立信任的故事</p> <p>5.介绍如何将模糊的差距变成清晰的差距陈述</p> <p>6.学员根据情景案例讨论客户需求并用差距描述公式陈述</p> <p>7.了解不同客户的评估标准</p> <p>8.介绍如何找到解决方案及替代方案,学员进行四步脑力风暴练习</p> <p>9.学员根据提供的不同类型客户情景讨论并制定解决方案</p>
第二天	下午	<p>第五章:与客户达成一致</p> <p>1. 产品及服务的特征与利益</p> <p>2. 有说服力的演示结构</p> <p>3. 利润的故事</p> <p>4. 故事版</p> <p>5. 处理客户异议</p> <p>6. 综合演练</p> <p>第六章:联合执行与评估</p> <p>1. 联合执行计划</p> <p>2. 执行标准</p> <p>3. 执行评估</p>	<p>1.介绍什么是特征与利益,学员进行寻找产品利益练习</p> <p>2.学员针对自己前述案例中的解决方案突显对客户的利益</p> <p>3.介绍演示结构,学员利用演示结构组织解决方案演示</p> <p>4.介绍利润故事,学员练习</p> <p>5.介绍如何使用故事版提高演示效果,学员创建自己的故事版</p> <p>6.介绍客户异议的类型及处理方法,学员演练</p> <p>7.学员按照要求进行综合演练,体现学习效果</p> <p>8.介绍联合执行管理的核心内容</p>

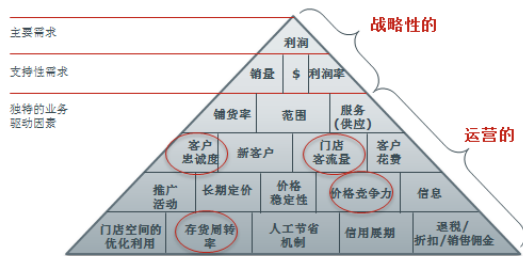
为什么要与客户有效合作？

合作性的客户关系模型视图



“与客户协作共赢”在市场中实现了 CCRM

核心驱动因素



- 哪些是核心的驱动因素？
- 你会如何对待这些核心的驱动因素？

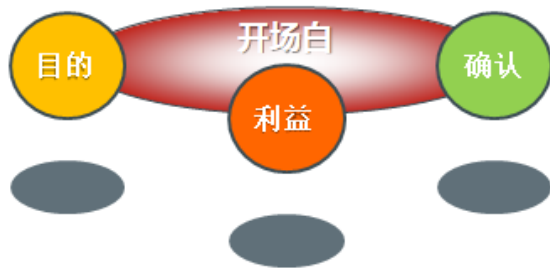
全脑® 思维模型: 四个不同的自己的基础



适应不同的全脑® 思维方式



CONNECT 有效开场白的要素



CONNECT 将问题漏斗化

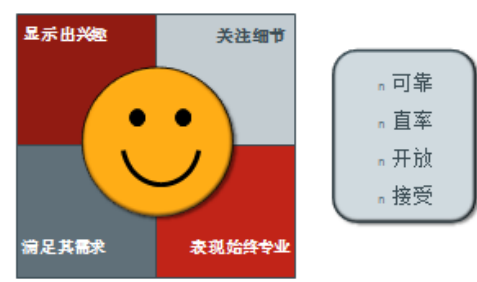


2只耳朵: 1张嘴 -- 按比例使用

CONNECT 倾听式场合



CONNECT 有效的关系建立在互信的基础之上



CONNECT 如何建立信任

建立信任关系的方法

如下三个方法可以帮助我们与人建立起良好的信任关系:



CREATE 清晰表述差距



出售机遇 - 还不是解决方案

CREATE 制定正确的策略—四步式流程

SMART 目标

1. 厘清问题/问题 - 找出所有可能的策略 - 哪些是可行的 (可行性评估)
2. 综合成策略图
3. 选择方案分析 - 哪些是可行的/可接受的/可接受的
 - Cost
 - Easy
 - Difficult
 - Low Cost
4. 优化选择方案, 确定需求

ALIGN 介绍解决方案的目的

问题 → 需求 → 利益 ← 特点

客户的需求 你的解决方案

满足客户需求 = 为客户带来价值

ALIGN 有说服力的演示的结构

- 背景、优势、劣势和障碍
- 客户需求
- 确认联系人的兴趣
- 标题
- 简洁明了?
- 是否满足需求?
- 财务上有吸引力?
- 谁做什么? 何时? 何地?
- 确保其切实可行
- 预期问题和异议
- 详细解释
- 将其和客户需求相结合
- 是否易于记忆?
- 提供选择
- 让客户做出决定
- 提议我们能够做的事情
- 沉默

ALIGN 利润的故事

- 投资回报率
- 每平方米销售额 (\$)
- 每平方米毛利润
- 供应天数
- 周转
- 库存投资回报 (ROI)
- 你隔壁的老李是这样做的……

任何可以打动客户做出购买决定或开启合作的故事都是利润的故事!

ALIGN 如何使用故事板

确定要分析的问题

- 对即将要做的事情进行回顾
- 当你获得信息时, 将它填入空白处

提炼出关键信息

对每一个图表 (图片) 提炼出一个关键信息

准备一个额外的图片 (图表) 来结束一个长的单元

对预见的问题或讨论做好准备

板类 下一步

ALIGN 综合演练

- 综合准备你们的解决方案, 突出能够给客户带来的利益
- 组织问题漏斗, 设计提问的问题
- 在与客户的沟通中判断客户的思维习惯并及时调整自己的沟通风格
- 使用演示结构、利润的故事和故事版
- 恰当处理客户异议
- 观察员记录与反馈
- 演练总结