

《超越巅峰》——狼性销售团队全系统训练营

课时：12 天（持续半年，每月 2 天，每天 6 小时）

适合：区域经理、销售管理者

课程收益：培养销售经理人所有必备的能力，包括：心态建设、团队建设、情绪管理、客户开发、客户管理、产品说明、客户关系管理、谈判与成交、招人留人、工作效率提升、性格分析等。

主讲：曹恒山（大嘴老师）



专业授课 16 年 资深实战派营销培训专家

南通理工企业发展研究院院长

江苏培联 会长

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师

美国 NGH 催眠师

江南大学商学院企业家辅导员

畅销书《享受拒绝》作者 作家协会会员

畅销著作：《享受拒绝》、《鱼塘式营销：小成本撬动大流量》（畅销中）、

《销售这样说才对》、《林妹妹升职记》、《谁懂客户谁拿订单》、《我适合做销售吗》、《我的第一位销售教练》、《我的第一本超实用销售工具书》等、《大客户营销》。



选择曹老师的四大理由：

1、经验丰富

曹老师有着长达 16 年的讲课经验，曾为 800 多家企业授课、并为 50 家企业担任常年销售团队咨询顾问辅导老师。

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 分以上，2019 年课量超 200 天。

12 天课程目录：

日期	章节	课题	内容
Day 1	序章	《团队建设》	破冰暖身+团队建设
1	第一章	《阳光心态与执行力》	心态的转变、团队激励、感恩、忠诚
Day 2	第二章	《市场分析与客户管理》	市场分析、客户定位、客户画像、客户管理
Day 3	第三章	《新客户开发与引流》	获得优质客户、鱼塘式营销、微信倍增客户、社群管理、电话邀约、地推技巧、会销
Day 4	第四章	《360 度客户关系管理》	破冰\提问\聆听\夸赞\共情\仿效\肢体
Day 5	第五章	《好产品会“说话”》	品牌运营、产品价值分析、需求分析
Day 6	第六章	《谈判与成交》	报价、讨价还价、解除抗拒、成交技巧
Day 7	第七章	《客户服务与维护》	提升客户满意度，投诉应对、获得转介绍
Day 8	第八章	《目标管理与分解》	目标设定、目标分解、计划执行
Day 9	第九章	《组建狼性销售团队》	选人（招聘面试）、育人、用人、留人
Day 10	第十章	《销售团队的管理》	激励技巧、授权技巧、赏识管理、批评的艺术、销售会议技巧、教练式领导力

Day 11	第十一章	《提高销售工作效率》	时间管理、要事第一、日清表、马上行动
Day 12	第十二章	《分析性格赢大单》	了解自我性格优劣势、分析客户性格，应对不同性格的客户

序章、团队建设与激励

互动暖身游戏：猜拳夺书

分组：

- 1、选出组长
- 2、队名（必须与狼有关）
- 3、选出搭档小组 A/B，进行角色扮演和相互督促
- 4、设定学习目标



前言：狼性销售四力法则：

- 1、生存力——制造强烈的销售动机，激发团队潜能；
- 2、持久力——锻炼锲而不舍、永不放弃的精神；
- 3、嗅觉力——挖出潜在客户，嗅到成交气息；
- 4、协作力——上下齐心，与队友协作签单。



第一章、业务经理的心态建设与忠诚度（狼性）

一、改变自己

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”

销售精英要从改变自己的错误开始

改变：错误的心态+错误的方法

哲理故事：沙子与珍珠

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、永不抱怨

硅谷禁书之精髓——“吸引力”法则

智慧故事：三个老鼠偷油

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。

故事：拳击教练

《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

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。

销售的结果就是——完成业务指标。

四、忠诚度

忠诚为营销人员的基本素质。

忠诚的好处

营销人员的德商修炼

德商——诚信、忠诚、利他、谦卑、空杯

五、感恩心态

感恩企业、感恩老板、感恩同事、感恩客户、感恩亲人、感恩爱你的人、感恩

恨你的人、感恩竞争对手、感恩挫折、感恩学习、感恩幸福……

讨论：看到这些场景，你是感恩呢还是抱怨？！

感恩小诗

六、坚持到底的态度

坚持不懈，勇攀高峰

荷花池开花的试题

放弃=前功尽弃

成功=坚持+努力+方法+运气

越努力越幸运。

人生有两种态度：**要么放弃，要么永不放弃！！**

成功之路就好比踩脚踏车，不是继续前进，就是摔倒在地。——乔·吉拉德

七、情绪管理

领导的情绪会影响下属情绪

控制情绪的六个方法

缓解压力小技巧

不要为打翻的牛奶而哭泣。

第二章、市场分析与客户管理

1、市场分析

对自己产品、企业、客户做一个全面的认识和分析

四个分析：自我分析、客户分析、产品分析、对手分析

分析工具：SWOT分析法

SWOT分析法	
S trength 优势	W eakness 劣势
O pportunity 机会	T hreats 威胁

课堂实战：用 SWOT 法给你的产品做市场优劣势分析

2、品牌定位

产品定位——给产品“贴标签”

案例：特劳特与王老吉

产品的分级：一级——二级——三级

产品的价值塑造

3、客户画像

大客户是谁？

大客户分类依据：二八定律+聚焦法则

——效率最高的销售工作方法

案例：农业银行的大客户分类

4、客户分级和归类

如何给客户分级 A\B\C\D

给大客户分类、分级别 《选对池塘钓大鱼》

5、大客户信息搜集

客户导入渠道（客户来源）

客户信息的获取

小人物法则

案例分享：扫地阿姨的关键信息

6、给重要客户建档

我们面对的客户不是某一个人，而是一群人：

大客户=拍板人（决策人）+财务负责人+关键人+采购员+线人+.....

获取信任的技巧——投其所好

对客户的信息越准确，越容易获得客户好感

案例分析：哈维麦凯的礼物

客户档案：麦凯 66

销售工具：曹氏客户信息搜集表



第三章、新客户开发与引流（拓客）

1、如何获取精准客户资源

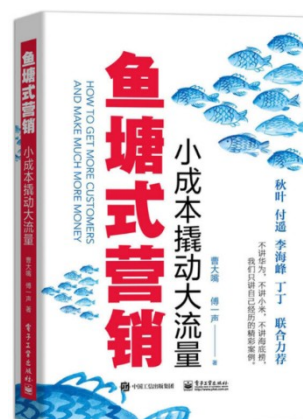
1) 销售的第一份投资——准客户名单

名单的质量决定了最后的成交率

2) 把同行的销售冠军当作自己的大客户

3) 参加行业沙龙活动

课堂分组练习转介绍 分享与点评



2、鱼塘式营销

案例：《我不是药神》

鱼塘式营销：鱼儿？鱼塘？塘主？鱼饵？

定位精准鱼塘

与塘主合作

课堂互动：鱼饵、鱼塘、塘主、合作 做一个小组案例研讨

3、电话销售

电话销售成功等于销售成功了一半。——汤姆·霍普金斯

电话邀约的三个步骤：

开场寒暄+给出见面的理由+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

课堂练习：实战邀约你的客户

4、微信营销倍增精准客户数量

微营销时代，人人都是自媒体

微营销倍增大客户流量的两大绝招：

1) 自己就是产品

给产品“取名”

给产品贴“标签”

课堂互动：如何取一个好听、好记、易传播的昵称组合。

2) 朋友圈互推

案例：曹老师自己的精准成功互推

精准互推目标画像

互推的关键三步法

课堂练习：找到自己的精准互推对象进行互推

3) 微信群互换

进群以后的三个“不”

进入微信群后的四个步骤

5、地推技巧

三公里经济带

地推的心态建设

地推的话术

地推流程

课堂练习：解决客户的地推抗拒

第五章、360 度客户关系管理

卖产品不如卖自己。

一、破冰技巧

1、微笑技巧——听得到的微笑和看得见的“表情”

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”

2、幽默技巧

快速让客户喜欢你信任你的武器——幽默

如何成为一个幽默的人

幽默技巧：夸张法、对比法、偷换概念法……

善用互联网流行语：身体被掏空、撒狗粮、不扶墙就服你、……

3、聊天技巧

跟大客户聊什么？——他们感兴趣的话题

聊天技巧的核心：听故事

听客户成功创业的故事、事业成功的故事

4、套关系技巧

与客户快速拉近距离的方法——套关系（套近乎）

没有关系创造关系

套近乎的 20 个关键词：老乡、本家、抽烟、喝酒……

送礼也是一门学问

给客户送礼的技巧

二、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

三、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

如何通过微信聊天找到共同点？

四、共情技巧

心理学技巧——共情

共情的目的

如何在微信聊天与现场沟通中快速成为客户的“知己”

共情话术分享

五、肢体沟通

1、麦拉宾法则 肢体沟通的作用远远大于语言沟通的作用。

2、肢体沟通的技巧

课堂互动：学习肢体沟通的常用动作

通过客户的肢体语言判断客户的内心真实想法

如何通过肢体语言判断

如何通过微表情判断

第六章、好产品会“说话”（产品说明+挖掘需求）

一、产品价值塑造

1、FBI 产品说明策略

- (1) 特点(Feature)：“因为……”
- (2) 好处(Benefit)：“对您而言……”
- (3) 证据 (Illustrate)：“举例来说……”

2、三点式说明法

课堂练习：给自己的主推产品做“三点式”+FBI 价值说明表

二、有效发问技巧

挖掘客户需求=提问+聆听

- 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——获取客户最准确的产品需求

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

第五章、谈判与成交技巧

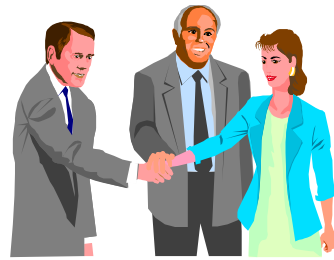
谈判得来的都是净利润！

1、达成客户成交的第四要素

销售三大要素：需求、购买力、拍板人

谁是拍板人？

第四要素：信任



案例：表姐的保险

2、报价策略（谈判技巧）

1) 三不报价

2) 三明治报价法

3) 如何退让——提要求——大惊失色

3、如何应对客户抗拒？（解除客户抗拒技巧）

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

重新框视法

如何应对讨价还价

“太贵了”=？

如何应对我不需要、太忙了、没时间？

我要再考虑考虑

再商议商议……

解除抗拒的核心技巧：平行架构法

平行架构法的流程 案例分析

课堂互动：分组演练如何解除客户抗拒

4、成交前的信息捕捉

没有最好的成交技巧，却有最好的成交时机！——世界第一销售冠军汤姆霍普金

斯

通过客户语言捕捉成交时机

通过客户沟通中的提问捕捉成交时机

通过客户肢体语言捕捉成交时机

5、杀单技巧 又称为“逼单法”

故事：买金科的房子

逼单的目的——逼出抗拒

用合同逼单

6、“将军”成交法

防止客户反悔

案例：卖挖掘机

7、从众策略

从众策略的流程

8、比较成交法

9、涨价策略

10、 短缺策略——影响力法则

稀缺法+紧迫法

短缺策略的实施步骤

11、 假设成交法

12、 “起死回生法”或“门把销售法”

课堂练习：门把策略

13、 复盘技巧

联想的四大方法论之首

复盘的目的：找出谈判中的问题，一是安排下一步，二是防止下次再犯同样的

错

复盘的流程

课堂互动：为曾经的一个谈判做一次复盘练习 角色扮演

第七章、客户服务与维护

1、客户维护

签单才是销售真正的开始

案例：四年的维护得到六年的大订单

提升客户的黏性得到持续的大订单

2、服务营销

互联网思维模式：流量+体验感

服务营销的核心：客户满意度放在首位

3、售后服务

售后服务的责任人——销售员

如何实现超越预期的售后服务

超越客户期望的满意度带来三大收获：

1) 回头客

2) 转介绍

转介绍技巧 课堂练习

3) 减少客户投诉

4、应对客户投诉

销售真理：有意见的客户才是真正的“好客户”

1) 降低前期的客户期望值

2) 提高服务质量减少投诉

3) 客户投诉的应对技巧：太极推手法

课堂练习：解除客户的投诉技巧

5、提升客户的黏性

打造“客户生态圈”

与客户成为好朋友

做客户满意度调查

第八章、目标管理与计划分解

一、寻找动机

为什么缺乏超强行动力？

因为缺乏行动的动机！

案例：孙正义的故事

设定人生目标（挖掘成功动机）

课堂互动：设定自己的十大人生目标

给人生目标设定完成时限

二、目标设定与计划分解

1、业绩目标的设定

(1) 什么是目标？

(2) 如何制定合理的业绩目标

(3) 销售员如何保证达成目标

2、业绩目标的分解（计划执行）

做目标管理必须要做过程管理（拜访）

互动游戏；齐眉棍

案例：山田本一的冠军秘密

课堂讨论：从故事中感悟到了什么？

目标管理其实就是对过程的管理。

目标管理工具：目标管理卡

现场制作一个目标管理卡

三、突破自我设限

互动游戏：打土豆

AQ——逆境商

感悟：一切困难都是自己的想像，都是自己设定的假象。

不要畏难却步，而是迎难而上！

突破脸皮薄

脸皮的厚度等于皮夹子里钞票的厚度。——曹恒山

互动游戏：疯狂的舞蹈

PK：选出最疯狂的学员！

要发财，先发疯，头脑简单向前冲！——徐鹤宁

第九章、非人力资源的人力资源管理

一、人才矩阵图

区分：人才、人材、人财、人财

二、招聘人财

业务经理最大的销售是“成交人才”。

招聘的五个渠道

挖角的五个步骤

三、面试人才

面试人才的 10 个常用问题

如何判断仁慈啊

四、培育人才

培训课程的设计与制作

课堂呈现

培养人才的三步骤：

我做你看、你做我说、你做我看

五、留住人才

快乐竞争力

用物质留人

用精神留人

赏识管理技巧

成为下属的“心理咨询师”

第十章、销售团队的管理

一、赏识管理

提倡“赏识管理”

中国赏识管理第一人：曹恒山

大棒还是面包？

如何赏——ABC 法则

如何识——因材施教

优点延伸法则

一分钟赞美技巧



坚持每天赞美两次，你将拥有全世界的爱。

二、批评的艺术

批评也是一种艺术

不当众批评

批评的流程

案例分享：先扬后抑批评法

课堂练习

三、解决问题的能力

1、发现问题

发现问题的会议：找茬会

2、分析问题

分析问题的工具：鱼骨图

课堂互动：通过鱼骨图找出目前销售中的问题

1、问题的分类

用逻辑树给问题分类

2、解决问题

通过头脑风暴解决问题——运用下属的智慧

3、落地执行

两个 W : WHO+WHEN

四、激励下属的能力

经理人不仅激发自己，更重要的是激发团队

羚羊带领一群狮子 VS 狮子带领一群羚羊 谁胜？

50/50 法则——阿代尔

八大激励下属的技巧

案例：PK 法则的分享

五、合理授权

有效授权才会激发团队潜能。

善于授权才会培养人才。

授权的过程

授权的核心：猴子管理法

六、开会的能力

如何开销售周例会

课堂练习：开一个例会

销售经理的“两会”：开复盘会、开过单会

七、人才管理

区分：人才、人材、人财、人裁

1、招聘人财

业务经理最大的销售是“成交人才”。

招聘的五个渠道

挖角的五个步骤

2、面试人才

面试人才的 10 个常用问题

如何判断仁慈啊

八、教练技术

观看视频：《超越巅峰》

讨论：亨利是如何激励老鹰的

教练型领导与普通领导的区别：

教练式——启发下属找到解决问题的方法

普通式——告诉员工该怎么做

教练式提问话术

故事：老鹰与鼯鼠

善于利用下属智慧的领导才是好领导。

第十一章、提高销售工作效率

互动：撕纸游戏 时间就是生命

一、要事第一

课堂实验：玻璃器皿中放石块

华为公司的二象限法则

重要的事 VS 紧急的事

二、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”

三、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！

四、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

五、第一次就做对

犯错就是浪费时间

《零缺陷工作》

策略第一原则

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

课堂作业：制定时间管理的马上行动方案！

第十二章、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

课后预留 10 分钟学员提问。

颁发结业证书、合影、奖励

课程宗旨：有效、有笑、又有料！

备注：上课会以鱼骨式座位分组，小组 PK，根据课堂回答问题、分组讨论成果、

小游戏互动等分数奖励评选出优秀团队，并颁发奖品，提高课堂互动和氛围。