

# 销售拜访六步骤

## 学习目标：

- 了解销售计划拜访的意义；
- 学习如何制定销售拜访计划；
- 学习按照计划步骤进行有效客户拜访与管理客户；
- 学习通过了解客户人际风格进行高效沟通挖掘客户需求；
- 学习通过有效销售建议促成销售订单；
- 学习处理客户异议的方法与技巧；
- 学习使用销售拜访及客户管理工具。



## 培训对象：销售代表、销售主任、销售经理

## 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	<b>第一部分：制定销售拜访计划</b> 1, 什么是销售计划拜访？ 2, 销售计划拜访的意义 3, 如何制定销售拜访计划 <b>第二部分：销售计划拜访六步骤</b> <b>第一步：拜访准备</b> 1, 销售目标每日计划； 2, 熟悉客户资料与客户资料卡（工具一）； 3, 查看销售记录并预做建议订单（工具二：销售拜访记录卡）； 4, 促销活动信息与资料； 5, 客户遗留问题回复准备 6, 销售工具:产品陈列标准（工具三） <b>第二步：门店巡查</b> 1, 检查产品陈列/生动化工作；	1, 开场破冰：把你的手机卖给老师； 2, 学员客户拜访演示； 3, 小组讨论：销售人员客户拜访中存在的问题； 4, 介绍计划销售拜访的意义及如何制定销售拜访计划； 5, 案例介绍：某公司计划拜访八步骤； 6, 介绍销售计划拜访六步骤； 7, 介绍销售计划拜访的第一步：拜访的准备工作； 8, 介绍销售目标设定与分解方法； 9, 介绍客户资料卡工具及应用要点； 10, 介绍准确理解促销活动信息的意义及需要进行的准备工作； 11, 介绍销售工具准备工作； 12, 扩展阅读：其它品牌陈列标准； 13, 介绍门店巡查工作要点、生动化

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2,查阅销售记录；</li> <li>3,查阅库存；</li> <li>4,检查促销活动执行情况；</li> <li>5,了解购物者动态；</li> <li>6,与销售人员/促销员沟通；</li> <li>7, 处理售点问题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作等；</li> <li>14,介绍如何使用门店巡查工具客户资料卡</li> <li>15,介绍如何与售点销售人员沟通；</li> <li>16,介绍如何理解购物者动态；</li> <li>17,介绍售点问题处理方法</li> </ul>
第一天	下午	<b>第三步：与客户沟通</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1,四种社交风格：分析型/随和型/表现型/驾驭型；</li> <li>2, 学员社交风格自我测评与解析；</li> <li>3, 客户的社交风格判断；</li> <li>4,通过提问了解客户需求；</li> <li>5,学会有效倾听</li> <li>6,确认客户需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,介绍四种人际交往风格的特点及判断方法；</li> <li>2,学员进行社交风格自我测评并选择解析；</li> <li>3,学员活动：所属客户的社交风格判断；</li> <li>4,介绍如何进行高效提问/提问漏斗；</li> <li>5,介绍有效倾听方法；</li> <li>6,学员活动：提问与倾听；</li> <li>7,介绍总结并确认客户需求的方法；</li> <li>8,第一天学习总结，学员学习日志；</li> <li>9,家庭作业：家人社交风格判断</li> </ul>
第二天	上午	<b>第四步：提出销售建议</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1,销售利益而非特征</li> <li>2, 挖掘产品能够产生的利益；</li> <li>3, 客户需求匹配；</li> <li>4,建议订单；</li> <li>5,促销活动介绍；</li> <li>6,模拟销售会谈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,第一天学习内容回顾</li> <li>2,介绍什么是产品的特征和利益；</li> <li>3,学员活动：挖掘公司产品能够给购物者/客户带来的利益；</li> <li>4,介绍如何将产品利益匹配客户需求；</li> <li>5,销售演示：售卖利益；</li> <li>6,介绍如何向客户介绍促销活动；</li> <li>7,学员活动：模拟销售会谈</li> </ul>
第二天	下午	<b>第五步：与客户达成一致</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1,销售促成与确认</li> <li>-客户购买信号</li> <li>-销售促成技巧</li> <li>-利润的故事</li> <li>-确认订单</li> <li>2,处理客户异议</li> <li>-异议产生的原因</li> <li>-四种类型的异议</li> <li>-处理异议的技巧和步骤</li> </ul> <b>第六步：结束拜访</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1,拜访总结；</li> <li>-肯定客户的工作；</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,介绍如何识别客户购买信号；介绍如何用利润的故事说服客户；</li> <li>2,介绍销售促成技巧；</li> <li>3,介绍如何适时完成销售确认订单；</li> <li>4,介绍客户异议的种类，产生的原因及处理方法和步骤；</li> <li>5,学员活动：常见客户异议及处理方法；</li> <li>6,介绍客户拜访结束流程及重点工作；</li> <li>7,学员活动：销售拜访六步骤角色扮演及反馈；</li> <li>8,两天学习回顾与总结；</li> <li>9,学员行动计划。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>-简要重述与客户达成的一致；</li><li>-确认客户需要进行的工作；</li><li>2,感谢客户；</li><li>3,约定下次拜访时间及工作重点。</li></ul> <p><b>第三部分：销售演示（角色扮演）</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1,角色扮演销售拜访六步骤；</li><li>2,学员及讲师反馈</li></ul>	
--	--	--