

大客户销售业务技能提升训练

主讲：王哲光

课程背景

如今企业的竞争不是个人与个人的竞争，而是团队与团队的竞争，随着时代的发展，依靠正确的战略和流程、强大的执行力和团队凝聚力将产生令人生畏的战斗能力，拥有一支高效能的卓越团队正是企业竞争力的核心。如何帮助企业突破销售困局，能否为公司赢得生存和发展必需的有利润的订单，绝对需要一支骁勇善战的**销售**精英团队。好的营销策略需要专业、高效、职业化的销售人员来执行，特别是销售中 20% 的客户带来 80% 的销售，如何经营好这部分客户，是每一个大客户经理首要考虑的问题。在实战中他们经常会发现：什么样的方案最能吸引到客户？公司满足不了大客户提出的各种要求，我在中间好难受！提升销售业绩的关键在那里？为什么我和客户建立了关系，客户还是把项目给了别人？没有回扣预算怎么搞定关键先生？为什么我总找不到团队的感觉？我不应该是一个人战斗！这一切将通过训练帮你找到答案。

一个专业的销售人员要做好销售，专业知识必不可少，强烈的自信心、良好的心态再加上专业的销售技巧，让销售变成自己的技能，那么销售将无往而不胜！再好的理论不和实战结合起来都是空洞的，本课程通过演练帮助学员从一个单纯的推销员成长为专业的销售顾问，形成职业人士特有的专业、精干、高效的一线服务形象，将公司的品牌价值通过他们传递给客户，为自己和团队带来突破性的业绩。

课程目标

- 提升学员收集、整理、分析、使用客户信息的能力，评估客户与项目机会；
- 提高大客户销售的实战技巧和能力，拥有挖掘客户真实需求和引导需求的能力，提高客户满意度与忠诚度；
- 掌握建立良好客户关系的基本原则，提高维护客户关系的实战技巧和能力；
- 在讨论和演练中体验优秀销售人员的实战步骤，提高分析问题和解决问题的能力。
- 清晰销售管理者的角色，认识到管理工作与业务工作的不同，更为有效地支持团队成员，获得团队成员的高度认同；
- 激发员工斗志，摆脱平庸不思进取的工作状态，唤醒员工再度拼搏的意识；使企业团队充满激情和活力；增强团队的协作意识及团队凝聚力。

培训用时

1天，每天6小时。

授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，30%知识点剖析+30%案例研讨+30%演练互动和视频赏析+10%总结、点评、纠偏，使学员在完成一个个任务中体验和成长，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以实际工作的真实案例为基础，使学员在课堂上就可以总结出一套针对自己实际工作的实战技巧；从而成为企业需要的卓越精英。

课程大纲

一、客户信息收集与分析

1、客户信息收集

- 1) 需要收集哪些客户信息
- 2) 收集信息的八大方法
- 3) 重点客户个人资料的七大方面

2、信息应用与客户分析

- 1) 找对关键人——干系人分析
- 2) 客户采购标准流程
- 3) 绘制干系人图谱

案例研讨：客户干系人分析

3、业务机会分析与评估

- 1) 业务机会评估四大方面
- 2) 强制事件
- 3) 独一无二的商业价值
- 4) 高层信任度与政治联盟

二、大客户销售技巧

1、解决方案的价值提炼与呈现

- 1) 讲产品不如讲方案
- 2) 解决方案式销售与交易式销售的区别
- 3) 将客户的注意力引导到解决方案上
- 4) 您给客户的解决方案要体现什么？

2、排除异议

- 1) 销售过程中常见的客户异议
- 2) 客户异议的实质
- 3) 应对客户异议的方法

演练：销售模拟训练

3、引导和掌控客户的技巧——SPIN 提问模式

- 1) 状况询问
- 2) 问题询问

- 3) 暗示询问
- 4) 需要-满足询问

教学影片：王牌销售员

三、推进与维系客户关系

1、建立良好客户关系的基础

- 1) 影响客户关系的五星模型
- 2) 维护客户关系中的误区
- 3) 客户关系管理中常见的问题

2、建立和维护优质的客户关系

- 1) 你与客户的关系距离
- 2) 客户关系的六种形式
- 3) 需要建立什么样的客户关系

教学影片：是什么打动了客户

3、没有客户满意就没有客户

- 1) 客户期望水平程度
最低容忍度、可接受、基于经验的服务、规范化服务、完美的服务
- 2) 容忍域
- 3) 客户满意度模型
- 4) 提高满意度的六大要素

四、销售团队管理

1、专业化的销售管理方式

- 1) 销售活动可以被管理，结果不能被管理
- 2) 多做≠更多、更好的销售流程=更优的销售绩效
- 3) 破解销售管理的密码
业务结果指标、销售管控指标、销售活动指标、能力发展指标
区域管理、客户管理、机会管理、拜访管理、销售支撑

2、如何管理团队中这样的员工

- 1) 有畏难情绪的员工
- 2) 工作压力大想放弃的员工
- 3) 消极并影响他人的员工
- 4) 职业倦怠不求突破的员工
- 5) 只做业务不愿带兵的员工

3、销售团队业绩倍增的秘诀

- 1) 帮下属找寻新的销售机会
- 2) 早期和后期阶段的辅导
- 3) 合作性管理与指导性管理
- 4) 如何激励下级接受挑战

演练：绩效面谈

职业习惯造就卓越人生