

# 高业绩持续的秘诀

## ——专业销售技能提升训练

主讲：王哲光

### 课程背景

管理大师杜拉克认为除了营销和创新，其他一切都是成本，在金融危机和全球化浪潮的冲击下，如何帮助企业突破销售困局，能否为企业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**。不专业的销售人员往往是在“赶走客户”，好的营销策略需要专业、高效、职业化的销售人员来执行，在实战中他们经常会发现：“**终端销售的那一套怎么能用在我这样的产品上？如何挖掘和探询客户的需求？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，客户还是把订单给了别人？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

- 强烈的目标感、责任心、与企业和谐双赢和对企业感恩的心，具备高度的职业化素养和角色定位；
- 掌握探询需求的原则、方法和技巧，拥有挖掘客户真实需求和引导需求的能力；
- 掌握客户开发的方法及技巧，拥有专业的方案制作和呈现的能力，有效排除客户异议，提高销售的实战技巧和能力，协同项目成员赢得订单；
- 能基本运用沟通、发问、处理客户异议、成交等顾问式销售的技巧，提升拜访洽谈能力，有效推进客户关系，为企业赢得盈利的订单；
- 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使其成为专业的卓越销售顾问。

## 课程目标

- 强烈的目标感、责任心、与企业和谐双赢和对企业感恩的心，具备高度的职业素养和角色定位，树立主动积极、克服困难的心态；
- 掌握顾问式销售流程与步骤，理解并能运用 FABE、SPIN 等顾问式销售技巧；
- 掌握探询需求的原则、方法和技巧，拥有挖掘客户真实需求和引导需求的能力；
- 掌握客户开发的方法及技巧，拥有专业的方案制作和呈现的能力，有效排除客户异议，提高销售的实战技巧和能力，协同项目成员赢得订单；
- 能基本运用沟通、发问、处理客户异议、成交等顾问式销售的技巧，提升拜访洽谈能力，有效推进客户关系，为企业赢得盈利的订单；
- 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使其成为专业的卓越销售顾问。

## 授课对象

销售人员

## 培训用时

3 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，70%案例研讨、视频赏析和游戏互动+30%讲授、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销售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销售实战技巧；从而成为企业需要的卓越销售精英。

## 课程大纲

### 一、专业销售的基础

#### 1、当个好顾问

- 1) 什么是专业顾问式销售
- 2) 专业顾问式销售的目的
- 3) 专业顾问式销售的特征

体验互动游戏：思维转换的力量——做做看

体验互动演练：建立团队、问题收集和回应

## 2、全球顶尖销售精英的秘密

1) 你为谁打工——如何找到销售工作的乐趣

教学影片：我已经尽力了

体验互动演练：小组发表分享

2) 影响圈与关注圈

## 3、专业的销售流程

1) 销售的真相与基本原则

为什么说没有建立亲和力不谈产品；没有塑造价值不谈价格

2) 以客户需求为中心的销售流程——卓越销售九连环

销售准备—客户开发—拜访接洽—建立信任—专业呈现—排除异议—缔结成交—服务跟进—客户管理

## 4、卓越销售精英的特质

1) 如何提升自己的雇佣价值

教学影片：不可能的任务

体验互动演练：小组发表分享

2) 销售精英的黄金法则

3) 卓越销售精英的八大特质

# 二、准备比资历更重要——销售准备

## 1、销售前问自己的几个问题

- 1) 客户购买该产品主要用来做什么？
- 2) 客户会有什么具体要求？
- 3) 客户可能会有多少预算？
- 4) 最有可能吸引客户的3个买点是什么？
- 5) 客户可能出现的需要解决的问题是什么？
- 6) 我们能解决这些问题吗？

## 2、客户干系人分析

- 1) 需要收集哪些客户资料
- 2) 找对关键人——干系人分析
- 3) 客户采购标准流程
- 4) 绘制干系人图谱

体验互动演练：客户决策干系人分析

## 3、销售策略与管理工具

- 2) 客户管理方格图
- 3) 销售漏斗
- 4) 客户分级

## 4、洽谈前的准备

1) 建立专业的顾问现象

互动演练：挑挑刺

2) 卖点和买点提炼——FABE分析

体验互动演练：FABE现场提炼

## 三、拜访接洽与建立信任

### 1、客户开发

- 1) 客户出现的战场——技术交流、研讨会、企业考察、交易会、展览会、论坛
- 2) 新客户开发的十大方法

教学影片：开发客户

体验互动演练：小组发表分享

### 2、销售的过程就是沟通的过程

- 1) 沟通的本质与目的
- 2) 沟通模型
- 3) 获取真实意见的技巧
- 4) 倾听客户的需求

体验互动演练：同理心训练——西点的烦恼

### 3、拜访计划

- 1) 你需要哪些销售装备
- 2) 拜访计划与拜访路线

### 4、万事开头难——给客户留下深刻印象的开场白

- 1) 应避免的三种危险开场方式
- 2) 闪亮开场五项技法
- 3) 有效拜访的步骤

体验互动演练：开场白与拜访训练

## 四、专业呈现与排除异议

### 1、技术与销售的融合

- 1) 如何避免过于专业的表达
- 2) 客户对你的期望——专业呈现

教学影片：不成功的商业展示

体验互动演练：小组发表分享

### 2、客户会有哪些障碍

- 1) 明确表达的障碍和藏于内心的障碍
- 2) 正当障碍和不正当障碍
- 3) 常见的障碍点

### 3、销售是问出来的——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：王牌销售员的绝对成交术

体验互动演练：实战SPIN 话术提炼

### 4、遇到僵局怎么办

- 1) 洽谈中有哪些僵局？
- 2) 洽谈中僵局的处理方法
- 3) 处理客户异议——化解障碍的七大方法

## 五、让销售更给力的技法

### 1、临门一脚的关键——缔结成交

- 1) 成交失败的原因剖析
- 2) 成交的步骤
- 3) 成交的基本战术
- 4) 不找借口找方法

教学影片：让客户说是

体验互动演练：小组发表分享

### 2、推进客户关系的方法

- 1) 情感账户
- 2) 六种客户关系
- 3) 双赢实现模式图

游戏活动演练：掰手腕

### 3、销售中容易犯的九大错误

- 1) 害怕丢单、容易妥协
- 2) 让步过快、不留余地
- 3) 情绪失控、忘记目标
- 4) 准备不足、汗流浹背
- 5) 暴露分歧、自乱阵脚
- 6) 缺乏计划、边谈边看
- 7) 受制于人、陷入被动
- 8) 直接攻坚、形成僵局
- 9) 欣喜若狂、得意忘形

### 4、原则下尽可能的赢——洽谈战术

- 1) 掌握主动
- 2) 谈判圈
- 3) 谈判节奏
- 4) 重新定义
- 5) 计算收益
- 6) 换将策略
- 7) 疲劳战术
- 8) 拖延战术
- 9) 价格与价值
- 10) 情感打动

体验互动演练：仿真模拟谈判训练

## 六、团队拿单——营销团队的项目协作

### 1、为什么是团队不是个人

### 2、如何获取后勤部门的支持

- 1) 跨部门沟通为什么那么难？

界定模糊、责任不清、分工不明、山头主义、不够职业、性格差异

- 2) 第三种解决方案

体验互动演练：两个部门都没错这个单子怎么拿？

### 3、服务跟进与客户管理

- 1) 为什么大多数客户不抱怨
- 2) 有效处理客户投诉的方法和步骤
- 3) 完美服务弥补六步绝招
- 4) 客户管理的内容

### 4、协作赢天下

- 1) 不职业的团队表现
- 2) 如何打造高效能营销团队
- 3) 高效能项目性营销团队的特征

体验互动演练：项目协作训练——通天塔

## 职业习惯造就卓越人生