

工业品销售策略与实战技巧

主讲：王哲光

课程背景

管理大师彼得德鲁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。好的营销策略需要专业、高效、职业化的销售人员来执行，特别是工业品销售中 20%的客户带来 80%的销售，如何经营好这部分客户，是每一个销售人员首要考虑的问题。尤其是技术背景很强的方案型项目销售中，在实战中他们经常会发现：快速消费品的那一套怎么能用在我这样的产品上？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

- 掌握工业品营销的竞争策略，取得区域竞争优势，树立主动积极、克服困难的心态；
- 提高工业品销售的实战技巧和能力，掌握工业品销售流程与步骤，理解卓越服务的内涵，提高客户满意度与忠诚度；
- 掌握探询客户需求的原则、方法和技巧，拥有挖掘客户真实需求和引导需求的能力；
- 拥有专业的方案制作和呈现的能力，有效排除客户异议，协同项目成员赢得订单；
- 拥有高效沟通能力、执行力，提高工作效率和提升业绩；
- 能有效整合公司资源，确保项目完成，为团队获得突破性业绩。

授课对象

工业品销售代表、售前工程师、销售技术工程师、销售顾问、销售主管、资深的销售人员等

培训用时

2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、选择比努力更重要——工业品销售策略

- 1、工业品销售的实质
 - 1) 需要和需求，交易还是顾问
 - 2) 工业品销售的特征
 - 3) 工业品销售的目的
- 2、做个好顾问
 - 1) 大客户销售与顾问式销售
 - 2) 金牌销售的职业素质模型
 - 3) 销售精英的黄金法则
 - 4) 销售精英的六大基础能力
- 3、工业品销售分析与竞争策略
 - 1) SWOT分析
 - 2) 竞争力量分析模型
演练：工业品销售竞争分析
 - 3) 直面竞争的策略
- 4、以客户需求为中心的销售流程

二、工业品客户分析与开发

- 1、工业品客户干系人分析
 - 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

演练：客户决策干系人分析

- 5) 客户关系转变的方向
- 6) 策反客户的原则

2、产品/服务价值提炼

- 1) FABE 提炼卡

演练：卖点与买点——FABE 提炼

- 2) 匹配价值

品牌、服务、价格、供应商情况、附加价值
技术、质量、收益、交付能力、使用成本
管理水平、商誉、领导魅力、职业素质、标准

3、新客户开发

- 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) 新客户开发的方法

教学影片：开发客户

4、客户拜访与接洽

- 1) 应避免的三种危险开场方式
- 2) 闪亮开场五项技法
- 3) 不可忽视的陌生拜访
- 4) 顾问式拜访的步骤

演练：开场白与拜访训练

- 5) 工业品客户关注的地方

三、工业品销售推进与成交技巧

1、专业呈现与方案推荐

- 1) 如何避免过于专业的表达
- 2) 说故事的能力
- 3) 语言塑造的四个阶段
- 4) 内容组织结构与吸引客户技法

演练：说故事的能力

2、遇到僵局怎么办

- 1) 洽谈中有哪些僵局？
- 2) 工业品洽谈中僵局的处理方法
- 3) 工业品客户经常出现的异议
- 4) 给价格正义的理由——应对价格异议
- 5) 化解障碍的七大方法

3、掌控与引导客户的技巧——SPIN 顾问式销售模式

- 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

演练：SPIN 话术提炼

4、临门一脚的关键——缔结成交

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

演练：让客户说是

四、工业品销售谈判技巧

1、谈判无处不在

- 1) 谈判的目的
- 2) 标准谈判准备流程
- 3) 谈判容易犯的九大错误

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

教学影片：不成功的商业谈判

2、谈判开始阶段战术

- 1) 谈判开始阶段战术
- 2) 让对方焦急的战术
- 3) 谈判态度变化战术

3、谈判中的战术

- 1) 谈判中的战术
- 2) 原则下尽可能的赢——谈判战术
掌握主动、谈判圈、谈判节奏、重新定义、计算收益
换将策略、疲劳战术、拖延战术、价格与价值、情感打动

4、谈判收尾战术

演练：实战谈判模拟

职业习惯造就卓越人生