

专业销售流程与顾问营销

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。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：如何引导和掌控客户？什么样的方案最能吸引到客户？公司满足不了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？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顾问式销售技巧，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

- 掌握专业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。

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%视频赏析和游戏互动+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、专业销售流程与客户心理探询

1、专业的销售流程

- 1) 营销观念的演变
- 2) 以客户需求为中心的销售流程
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
- 3) 控制客户采购进程的5大阶段
尝试了解、关注焦点、获取资讯、权衡评估、购买决策
- 4) 顾问式销售对应5大关键
引发关注、问题聚焦、提供证明、强化收益、获得承诺

2、做个好顾问

- 1) 什么是顾问式销售
- 2) 做能引导客户的好顾问
- 3) 主动学习——拓展知识面对顾问的影响
- 4) 好顾问的价值体现

教学影片：从明确不要到决定采购的转变

3、客户心理的基本分析

- 1) 需求与需要、显性需求与隐藏需求的区别
- 2) 客户购买意愿的四大因素
- 3) 如何判断客户的购买意愿
- 4) 影响客户素质的因素
- 5) 如何判断客户素质高低

4、如何引导四种客户状态的销售进程

- 1) 低素质、低意愿
- 2) 低素质、高意愿
- 3) 高素质、低意愿
- 4) 高素质、高意愿

案例研讨：客户状态评估与应对

二、顾问式拜访与客户引导技法

1、拜访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、顾问式拜访技巧

- 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：客户拜访训练

3、推进客户关系

- 1) 4个维度：职位与权力，重要与支持
- 2) 熟悉潜规则与影子意见领袖
- 3) 你和客户的5种客户关系状态
- 4) 提升客户关系的5种策略

4、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

演练：SPIN 话术提炼

三、顾问式解决方案销售呈现

1、解决方案式销售的原则

- 1) 什么是解决方案式销售
- 2) 解决方案式销售与交易式销售的区别
- 3) 解决方案式销售的目的
- 4) 什么样的客户适合解决方案式销售

2、产品/服务价值提炼

- 1) FABE——卖点和买点提炼
- 2) FABE 提炼卡

演练：产品与服务 FABE 现场提炼

3、解决方案的制作

- 1) 金字塔原则
- 2) 将客户的注意力引导到解决方案上
- 3) 您给客户的解决方案要体现什么？
- 4) 标准解决方案的构成要素

4、方案呈现中的语言塑造与驾驭能力

- 1) 解决方案呈现要做的工作准备
- 2) 语音语调与声音形象塑造
- 3) 语言运用与故事塑造
- 4) 提升感染力

教学影片：声音的魅力

演练：方案呈现的能力

四、顾问式“赢”单技巧

1、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

2、给价格正义的理由——报价策略

- 1) 价格的含义
- 2) 给价格正义的理由
- 3) 报价策略与价格空间
- 4) 影响价格的主要因素
- 5) 报价的基本方法

演练：成交练习

3、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) 客户通常关注的方面
- 4) 有效处理客户异议的标准步骤
- 5) 不要误认为客户跟你一样认同

4、临门一脚的关键——缔结成交

- 1) 成交失败的原因剖析
- 2) 成交的阶段时机
- 3) 预示成交的八大信号
- 4) 缔结成交的十大促成技法

教学影片：如何让客户说“是”