

专业成就高绩效-----

营销精英商务素养与客户沟通技能提升

---销售精英客户营销技能---

-----500 强高绩效课程

主讲老师：任朝彦老师

一：课程特点：

- 是基于实际的销售过程研究整理,由课程讲师在企业担任销售团队指导和咨询顾问的实际操作,经过系统而有实战的分析得出的结论;
- 是根据超过十年时间对国内销售业绩突出的销售精英和销售团队核心成交模型研究而编写。
- 近十年来时间先后被数百家企业采用过，验证这个课程的实效。
- 本课程成为企业市场精英必须掌握的课程。

二：课程目标：

- 使学员从客户商务素养出发，理性而又情景式掌握商务素养和销售方法；
- 从商务素养中掌握与客户在合作中的基本技能，有效建立企业软实力；
- 掌握商务素养的KASH模型、OGSM模型、FABE模型的使用和熟练演练；
- 彻底改变市场人员与客户在商务洽谈合作中的职业习惯和细节规范能力；
- 帮助市场人员有效分析客户的需求，全面掌握客户的信息和资讯，专业分析；
- 塑造出具有感染力和说服力的专业形象；组织翔实、富有感染力的产品推荐；
- 成为准确揣摩、把握客户心理的专家；从容应对客户提出的各种异议；
- 有效提高销售沟通能力，提升成交效率和客户决策购买意愿，高效成交。

三：本课程核心结构：

- 以模型讲解商务素养与商务专业工具，过程清晰而又准确；
- 掌握客户的需求关键要素
- 分解客户的决策模式和决策程序；
- 专业的商务素养与能力模型建立；

四：本课程的课程提纲：

第一单元：营销精英的职业素养与企业市场竞争力

- ◆ 营销职场必备能力模型-KASH模型
- ◆ 营销职业素养是职场软实力的表现
- ◆ 企业市场化与企业竞争力
- ◆ 营销精英的专业素养与企业发展

第二单元：营销精英商务素养与商务礼仪

- ◆ 商务礼仪之道
- ◆ 何为“礼”“仪”？
- ◆ 重视良好的第一印象
- ◆ 第一印象的构成要素

- ◆ 礼仪小测试
- ◆ 职场中的优雅/专业形象（举手投足尽显修养与品味）
- ◆ 职业着装的TPO原则
- ◆ 形象透露出的信息
- ◆ 职场女士的优雅着装
- ◆ 如何选择套裙
- ◆ 套裙穿着的四大禁忌
- ◆ 服饰中的色彩寓意
- ◆ 女士服饰搭配的原则与技巧
- ◆ 扬长避短的着装小巧门
- ◆ 职场男士的专业形象
- ◆ 西装的选择的细节
- ◆ 西装的标准穿法
- ◆ 衬衣的选择和穿着方式
- ◆ 领带—男士的品味和经典
- ◆ 男士的服饰搭配
- ◆ 得体大方的仪容仪表
- ◆ 如沐春风的微笑
- ◆ 学会正确的目光接触范围
- ◆ 自信、挺拔的站姿
- ◆ 端庄、稳重的坐姿
- ◆ 优雅、淑女的蹲姿
- ◆ 常用手势语的运用
- ◆ 避免商务场合的不雅举止
- ◆ 日常交往中的规范礼仪
- ◆ 握手—自信与热情信息的传达
- ◆ 如何做到专业的介绍
- ◆ 得体的使用名片
- ◆ 正确合理的安排座次
- ◆ 引导客户的礼仪
- ◆ 礼貌的乘坐电梯
- ◆ 乘车座次礼仪一二三
- ◆ 言谈礼仪
- ◆ 电话基本礼仪
- ◆ 邮件、微信沟通礼仪
- ◆ 沟通交谈中的礼仪规范
- ◆ 交谈中的礼仪要点
- ◆ 言谈的语言形式和体语表现形式
- ◆ 职场语言表达要点：言之有序、言之有理、言之有情
- ◆ 塑造魅力之声：音色、音质、音量的训练
- ◆ 面部表情语言的训练及使用
- ◆ 肢体语言对信息传递的影响及运用

第三单元：客户经理的专业销售素养

- ◆ 赢得客户高度信赖
- ◆ 充当客户的好顾问
- ◆ 提供个性化的服务
- ◆ 重视并做好售后服务
- ◆ 双赢才是最大的赢

第四单元：了解客户与建立客户分析能力

- ◆ 谁是我们的客户
- ◆ 客户的需求结构
- ◆ 如何准备分析客户
- ◆ 客户购买行为分析
- ◆ 影响购买因素分析
- ◆ 客户购买动机分析
- ◆ 购买决策过程分析
- ◆ 异常购买心理分析
- ◆ 辨析不同类型客户
- ◆ 购买的决策过程
- ◆ 客户在购买中的考虑因素
- ◆ 客户现状分析
- ◆ 客户需要我们提供什么
- ◆ 客户的需要的五个层次
- ◆ 客户的价值评估系统
- ◆ 案例分析与客户需求判断

第五单元：掌控成交的销售推进与客户高效沟通

- ◆ **一推进：如何有效推介产品**
 - ◆ 产品推介的方法
 - ◆ 产品推介的技巧
 - ◆ 产品演示的要点
 - ◆ 成功影响客户的四个维度
 - ◆ **二推进：如何成功说服客户**
 - ◆ 说服客户的原则
 - ◆ 说服客户的策略
 - ◆ 说服客户的步骤
 - ◆ 说服客户的技巧
 - ◆ 说服各类型客户
 - ◆ 分析不同风格客户的沟通类型
 - ◆ 销售沟通的五个关键基本功
 - ◆ **三推进：如何解决销售异议与障碍**
 - ◆ 解决销售异议与障碍的原则
 - ◆ 解决销售异议与障碍的策略
 - ◆ 解决销售异议与障碍的方法
 - ◆ 解决销售异议与各类障碍的方法
 - ◆ 销售前客户可能异议的分析与话术设计
 - ◆ 销售过程中的异议与销售应对技巧
 - ◆ 如何整理客户异议
 - ◆ 客户异议的标准化文本设计
-