

## 顶尖销售精鹰特训营

### 课程背景:

销售部是公司的龙头部门，为什么企业有好的产品，在市场上销售很一般？销售人员的角色到底是什么？为什么很多的销售人员见到客户难以开口？传统的“三陪”式的销售方式还管用吗？

销售人员如何做好客户拜访准备工作？销售人员如何做到有效沟通？销售人员如何进行工作计划？销售人员如何通过数据分析,达到与客户理性的沟通？如何达成销售业务的最后“临门一脚”----成交？

为什么说销售前端没有预测，后端就提供不了火力支援？销售人员如何科学地连续地做好销售预测？

销售人员如何通过销售漏斗来跟进自己的业务？

对于区域市场的交接，如何做到重点突出，兼顾全面？

销售部如何配合市场部做好市场信息，竞争对手的信息收集工作？

面对国内客户普遍信用缺失，企业如何打开市场？销售人员如何做好客户筛选？如何动态监控应收账款？

如何将销售部门打造成在市场上有竞争力的团队？在产品同质化的今天,如何从服务方面,提升服务质量，感动客户，将服务能力转化为企业的核心竞争力？

### 课程收益:

- 让学员明白销售人员的角色认知，由单一的产品型销售转化为综合型销售
- 让学员掌握系统销售的流程与每个步骤的关键点,由游击队变为正规军.
- 让学员掌握并运用：客户拜访，数据分析、价值陈述、讨价还价、异议排除、销售漏斗管理、引导成交。等实用技巧.
- 让初级销售人员在短期内掌握优秀销售人员的经验和方法,避免摸着石头过河,从而在团队中进行复制.
- 掌握客户服务的方法与技巧,保持企业的竞争力.
- 让学员掌握赊销账款的管理，及时收回货款，避免呆坏账的产生
- 让销售部既能单兵作战，又能配合市场部做好信息收集，提出市场开发意见
- 企业留下一套规范的销售人员培训内容和管理制度,不断完善传承.

### 学员对象:

销售经理，业务人员，销售助理

### 授课方式:

讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练

### 课程时间:

2天, 6小时/天

### 课程大纲

#### 第一讲 销售角色基础认知

##### 1、销售人员的角色与职责

###### 1.1 销售人员是“桥梁”

###### 1.2 销售，销的是什么？

案例分享:着装的魅力

###### 1.3.销售，带回的是什么？

- 
- 1.3 销售靠的是数据说话
  - 1.4 制订市场拓展计划
  - 1.5 开辟新客户---客户在哪里？
  - 1.6 有效沟通---业务谈判
  - 1.7 收回货款---才是销售
  - 1.8 维护客户关系

案例分享：销售业务经理的成长之路

## 第二讲：销售模式的升级换代

### 销售流程与客户管理

- 1.发现机会--找到潜在客户
- 2.验证需求--进行合理匹配
- 3.商务谈判--合作共赢
- 4.签订合同--做好后期服务
- 5.交货验收--加强客户关系
- 6.定期检查销售漏斗

### 做好销售预测---销售漏斗管理

1. 建立销售档案
2. 进行客户类别分级
  - 2.1. 了解阶段
  - 2.2 比较阶段
  - 2.3 谈判阶段
  - 2.4 确定阶段
- 3.进行动态跟踪
- 4.及时上报备案
- 5.鼓励销售人员将客户放入销售漏斗中
- 6.避免销售人员藏单的制约机制

### 提升销售层次

- 1.乞求型销售--靠关系
- 2.交易型销售--性价比高
- 3.顾问型销售--专家型
- 4.战略型销售--战略联盟

### 销售部与市场部配合

- 1.销得出去，带得回来
- 2.总结成败经验
- 3.提出开发市场的建议

案例分享：

## 第三讲：树立正确心态

### 销售人员的八大心态

- 1.欲望心态
- 2.积极心态
- 3.学习心态
- 4.付出心态
- 5.平常心态

- 6.乐观心态
  - 7.自律心态
  - 8.感恩心态
- 互动案例：

## 第四讲：找对人--找到你的目标客户

### 开发客户前的要思考的 8 个问题

- 1、我到底在卖什么？
- 2、我的客户必须具备哪些条件？
- 3、客户为什么会向我购买？
- 4、客户为什么不向我购买？
- 5、谁是我的客户？
- 6、我的客户会在哪里出现？
- 7、他们什么时候会买？什么时候不会买？
- 8、谁在抢我的客户？我们的竞争对手是谁？

### 三.如何做好客户拜访前的准备工作？

- 1.个人用品
- 2.办公用品
- 3.其它事项

学员现场练习

老师点评，总结

### 四.电话预约客户方法

- 1.充分准备
- 2.给客户选择权
- 3.争取见面机会

学员现场练习

老师点评，总结

### 五、客户资格评估 4 要素

- 1、需求度
- 2、需求量
- 3、购买力
- 4、决策权

案例讨论：选择有价值的客户

## 第五讲：充分准备--不打无准备之仗

### 一.形象准备

- 1、男士穿着西装 8 大忌
- 2、女士穿着职业套装 7 忌

### 二、礼仪准备

销售人员基本礼仪

### 三、销售工具准备

### 四、顾客背景

### 五、专业准备

- 1、公司状况

产品专业知识，提炼产品卖点  
行业发展态势

2、竞争对手优劣势

3、顾客经常问到的问题准备

案例互动：

启示及收获

讲师点评

## 六、心理准备

分组讨论：客户最喜欢哪类业务员

学员互相讨论

讲师点评及总结

## 第六讲 做正确的事

### 一、新旧销售模式对比

### 二、销售人员3种境界：敢讲，能讲，会讲

敢讲：认知恐惧，展示自我

能讲：把握关键，逻辑思考

会讲：调动情绪，参与互动

突破恐惧，演讲能力 互动训练：

讲师点评、指导、示范

讲师过程指导

### 三、客户关心的6个问题

1、你是谁？

2、你要对我讲什么？

3、你说的对我有什么好处？

4、如何证明你的好处？

5、我为什么找你买？

6、我为什么现在就买？

### 四、贯穿销售过程中的2大关系

亲近度

1、如何判断4种亲近度关系

2、提升亲近度的8大社交原则

1) 寒暄话术

2) 如何寻找共同点

3) 赞美的3个技巧

信任度

1、关系发展的5种状态

2、打开信任度的3道门

1) 建立企业信任度的4个要素

2) 建立对销售员的信任度

3) 解决客户具体问题的能力

### 互动案例：一次大客户的拜访

学员演练

讲师点评、指导、示范

## 第七讲：说对话---有效沟通

### 一、销售沟通中说与问的黄金比例

如何做到有效沟通？

### 二、问的技巧

- 1、何时问开放式问题
- 2、何时问封闭式问题
- 3、让客户感觉是自己做的决定
- 4、用客户听得懂的话介绍产品

### 三、听的技巧

- 1、学会倾听顾客的声音
- 2、听的学问

### 四、与客户沟通的 4 种结果

互动案例：

学员演练

讲师点评、指导、示范

## 第八讲：阐述产品价值--看得见，摸得着

### 一、介绍产品的 7 个标准动作

说服影响别人的 6 大力量

### 三、阐述价值介绍产品的 8 种方法

- 1、利害分析法
- 2、FABE 法则
- 3、故事法
- 4、列举数字法
- 5、体验参观法
- 6、对比呈现法
- 7、典型案例法
- 8、表演示范法

学员演练，分组 PK

讲师点评，示范，总结

## 第九讲：对待和解除异议

- 1、对待异议的首要态度
- 2、解除顾客异议的 2 大忌
- 3、认同顾客的 8 个经典话术
- 4、解除顾客异议的 5 个步骤
- 5、如何核实异议
- 6、核实异议的的话术
- 7、处理顾客异议的技巧

价格异议

- 1) 客户讨价还价的心理动机
- 2) 在给客户报价之前需要了解哪些问题？

解除价格异议的 4 种方法

- 1) 品质异议

- 2) 服务异议
- 3) 借口异议
- 4) 需求异议

没有拒绝的客户，只有还没被感动的客户

互动案例：客户为什么不下订单？

学员参与演练

然后讲师点评、示范及总结

## 第十讲：促进成交--最终的目的

### 一、2个最佳成交时机

### 二、客户的购买信号

- 1、语言信号
- 2、行为信号
- 3、表情信号

### 三、6个成交的技巧

### 四、促成交易3个步骤

### 五、成交后的5个注意事项

### 六、没有成交，客户拒绝后要做哪些工作？

互动案例：学员参与

老师点评，总结

## 第十一讲：收回账款---企业赊销与账款管理

### 筛选评估客户

#### 一．找准目标客户

#### 1.选择合作商的六条标准

#### 2.如何识别客户风险

- 1) 企业概况资料
- 2) 组织管理
- 3) 经营情况
- 4) 其他注意事项
- 5) 基本经营数据
- 6) 财务数据
- 7) 历史信用记录

#### 二．收集合作阶段

#### 1..收集客户信用资料的三种方法

#### 2.合作初期赊销三原则

案例演示：

### 建立信用档案

- 1.有据可依
- 2.信用客户的前提条件

### 二．重要的二份表格

- 1.月结货款申请书 附案例
- 3.信用付款申请书 附案例

## 实行额度控制

## 一 . 申请

- 1.信用额度申请

## 二 . 实行

- 1.合理额度的实行方法

## 三 . 调整

- 1..赊销销额度的调整时机
- 2.如何调整客户的信用额度

## 四 . 拒绝

- 1.如何委婉地拒绝? 附案例.

## 五 . 清晰

- 1.完整清晰的对账单 附案例

## 第十二讲 : 团队协作

### 一.团队协作的 10 个要素 :

视频短片 : 学员参与演练  
然后讲师点评、示范及总结

### 二.从公司层面 , 如何促进团队协作 ?

- 1.营造公司氛围
- 2.重要场合宣传
- 3.从制度上保证

### 互动案例 : 学员参与

老师点评总结

## 第十三讲 : 互动分享讨论 , 解疑释惑

- 1 . 回顾课程
- 2 . 答疑解惑
- 3 . 合影道别