

卓越的销售团队

课程背景:

为什么企业有好的产品，也有优良的研发体系，在市场上销售很一般？销售人员如何做客户拜访准备工作？销售人员的礼仪应注意事项？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？如何将公司的龙头部门--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,转化为企业的核心竞争力？

课程收益:

- 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、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.
- 企业留下一套规范的销售流程管理制度,不断完善传承.

学员对象:

销售总监,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: 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：一个销售经理的成长之路](#)

第二讲: 找对人--找到你的目标客户

一.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？

二、开发客户的 13 种渠道

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

六、建立客户档案表

1. 80/20 法则
- 2..客户分类
- 3.如何通过数据分析，指引销售工作？

互动案例：这些企业在卖什么？

第三讲：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

第四讲 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

第五讲：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、与客户初次见面要了解的九个问题
- 4、客户已有供应商时要了解哪些问题？

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：电话预约案例分析讨论

学员演练

讲师点评、指导、示范

第六讲：阐述产品价值--看得见，摸得着

一、介绍产品的 7 脉神剑

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：深圳 4S 店是如何卖车的？

讲师点评，示范，总结

第七讲：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
- 1、互动案例：老中医是如何看病的？
- 2、学员参与演练
- 3、然后讲师点评、示范及总结

第八讲：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

第九讲：树立口碑--给客户留下好印象

- 1.让客户有赢的感觉
 - 2、售后服务
 - 3、保持与客户的沟通
 - 4、关心客户及家人
 - 5、帮客户拓展生意
- 视频欣赏：
老师点评，总结

第十讲：团队协作与客户价值

- 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
- 互动游戏：学员参与
老师点评总结

第十一讲：互动分享讨论，解疑释惑

- 1.回顾课程
- 2.答疑解惑
- 3.合影留念

