

# 销售人员基本职业素养与客户影响力训练

## 课程大纲

### 教学目标：

- 1、掌握行业市场中的销售人员应该具备的正确心态、角色扮演、知识结构和基本职业素质，为建设和维系良好的客户关系，获取客户的信任奠定坚实的基础。
- 2、学习和掌握顾问式销售的基本思想、方法和实战技能，以更高的效率去挖掘客户深度需求和促使客户接受我方的专业观点。

### 教学时长：

2天

### 教学手段：

讲授、问题互动、分组研讨、情景演练、视频学习。

### 教学破冰：课程介绍

**研讨：**我们当前的营销工作面临的挑战与解决之道

#### 第一部分 行业客户营销影响力的基本思想

- 1、行业市场营销方式的演进与销售人员的角色变化
  - 1) 产品推销与推销员
  - 2) 顾问式销售与咨询顾问、项目经理
  - 3) 战略型销售与战略发展咨询顾问
- 2、高效影响客户决策的基本功课——销售人员首先要思考的9个问题
  - 1) 客户的外部市场的发展趋势（最终客户需求分析）
  - 2) 客户的战略愿景、优势和困难
  - 3) 我们的战略愿景、优势和困难
  - 4) 客户的采购流程、采购标准分析
  - 5) 客户决策链和关键人的分析
  - 6) 友商的市场表现
  - 7) 我方的市场表现
  - 8) 市场潜在的变数
  - 9) 如何呈现我方差异化的专业价值
- 3、确保我方的商业竞争优势——SWOT工具和软肋模型分析工具

#### 第二部分 营销人员的个人专业品牌修炼

- 1、如何在拜访中让客户尽快产生好感和信任感
  - 1) 营销人员的外表、气场和商务礼仪
  - 2) 快速拉近关系的六种方式
  - 3) 能被客户接纳的专业形象：天使，行家和顾问
- 2、成为客户信赖的行家：营销人员的知识结构优化
  - 1) 营销人员合理的知识结构
    - A. 入门级：杂家或者“I型”人才
    - B. 良好级：“T型”人才
    - C. 优秀级：“π”型人才

2) 如何提升和改善自己的知识水平

3、对客户有战略价值——整合公司的专业资源

4、最被客户青睐的十大职业品质

### 第三部分 营销人员的销售基本功

1、概述：为什么要修炼基本功

2、六项基本功修炼

1) 看：观察客户场景并正确地推测有价值的情报

演练：观察场景获取有用情报

2) 听：倾听客户的多维度需求

3) 记：建设自己的商业情报库

分享：每日黄金两小时的妙用

4) 思：象独立生意人一样的思考

分享：客户决策者关注的专业要点

5) 说：讲清楚，说精彩

演练1：有意义地寒暄或深入谈及客户行业

演练2：有针对性地介绍我公司

演练3：准确而生动地呈现一个经典案例

演练4：描述一项“撒手锏”技术或产品

演练5：介绍我方差异化的专业优势

6) 攒：成为资源整合专家

案例与研讨

### 第四部分 关键营销场景中的洽谈与沟通方法

1、正式拜访客户的一般交流步骤（七步法）

1) 观察与感知

2) 建立初步信任

3) 澄清可能临时出现的问题

4) 挖掘需求

5) 共创愿景

6) 确认客户感知

7) 制定后续互动计划

2、顾问式销售沟通的话术基础

1) SPIN 挖掘需求话术

A. Situation：背景型问题（例如：谈论行业）

B. Problem：难点型问题（例如：提及客户难

点)

C. Implication:内含型问题 (例如:和客户算  
明细账,确认收益或损失)

D. Need-Pay Off 需求效益型问题 (例如:反  
问客户的解决思路)

课堂演练:挖掘客户的潜在需求与真实想法

## 2) NFPB 话术 (呈现价值)

A. Need-Pay Off:确认客户的观点

B. Feature:表述我司的业务方案提供能力

C. Proof:我司的类似案例

D. Benefit:如果合作,将给客户带来什么价  
值

课堂演练:有效地呈现差异化价值来打动客户