

# 顾问式销售沟通技巧——基于 B2B 行业的销售训练

## 课程老师陆和平

工商管理硕士；工业品营销管理专家和培训专家；二十年工业品和建材行业营销实战、咨询和培训经验。

职业经理人多家 500 强跨国公司职业实践，历任德国可耐福南方大区经理；美国 ITW 全国销售总监等职。

目前是：IMSC 工业品营销研究中心研究员；北大纵横管理咨询公司合伙人；上海交大安泰管理学院 MBA 客座教授。

出版著作：《工业品渠道管理业务手册》《中国式关系营销》《大客户销售策略与技巧》《销售是门专业活》等；同时也是《销售与市场》《销售与管理》《IT 经理人》等数家杂志特约撰稿人。

## 课程目标：

大多数销售人员把销售看成一门直觉艺术，而不是一门条理清楚、可重复操作的科学。他们的销售拜访既没有条理性也没有连贯性，在一次销售访问中，他们技艺高超，很有说服力，但下一次他们就“机毁人亡”。他们认为，每一次访问都迥然不同，难以预测，所以他们就只能在每次访问中“即兴表演”。

本课程目标就是训练工业品销售人员，按照一套特定的步骤考虑、设计规划自己的销售拜访，以组织严密、条理清楚、连贯一致的销售技巧呢，完成每一次销售拜访。最终使团队的所有销售人员以高水平复制技巧掌握可重复操作的销售方法，达到有效客户拜访、完成销售目标的目的。

## 参加对象：

B2B 行业销售人员、工业品销售人员、大客户销售人员等

## 课程特色：

大量的课堂练习、角色扮演、案例分析，帮助学员加深对课程内容的认识和理解。而所有的练习均以学员自己在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实战沟通技巧，避免销售拜访“即兴表演”，学了就能用，用了就有效。

## 课时：2 天

## 课程大纲：

### 第一讲：基本概念和定义

- B2B 行业的采购特征和模式
- 客户四个关注点和销售六个步骤

### 第二讲：销售准备——赢在你起跑线上

- 客户在哪里？
- 找到了客户成交率不高怎么办？
- 获得客户线索的 12 个方法
- 客户筛选三原则
- 某高档厨卫家电客户筛选
- 练习：结合贵公司的特点，写出 5-6 条客户筛选的细化标准
- 你确认已经了解这些信息了吗？
- 企业产品、客户行业、竞争对手
- 如何做产品竞争优势分析
- 同行产品之间的对比分析——竞争要点分析矩阵

- 你知道本次拜访的目的吗？
- 感觉与客户沟通很好，就是没有进展是什么原因？
- 拜访目标和任务的区别
- 目标和任务小测验
- 练习：结合贵公司销售流程，写出拜访的目标

### **第三讲：接近客户——建立信任的艺术**

- 有效的电话预约注意事项
- 当客户拒绝预约怎么办？
- 获得好感的六把金钥匙
- 打开话题的技巧
- 30S 内建立亲和力的秘诀
- 成功开场白的标准是什么？
- 如何寒暄暖场
- 如何设计拜访理由
- 如何以提问避免无话可说没话找话的尴尬
- 小测验——客户关系

### **第四讲：调查需求——有效的沟通技巧**

- 客户需求的冰山理论
- 显性、隐性和深层需求的辨析
- 需求理论小测验
- 案例分享：坦克大叔的逆袭
- 50 万订单如何变成 5000 万大单
- 除了吃饭、喝酒就没有建立客户关系的方法了吗？
- 了解客户个人需求四个黄金问题
- 如何避免与客户一问一答的窘境？
- 如何用提问来了解客户想要什么？
- 提问的两种方式：开放和封闭
- 有效问问题方法——5W2H
- 倾听技巧——如何让客户畅所欲言？
- 倾听技巧——如何听出对方话中话？
- 如何通过举止透视客户的个人意愿
- 客户提问反客为主的技巧
- 角色扮演：提问和倾听技巧

### **第五讲：引导需求——策略性提问技巧**

- 客户的需求公司无法有效满足怎么办？
- 总是让客户牵着走，如何让客户跟我们走？
- 建立差异化竞争优势,策略性提问模式的应用
- 探索型提问：了解现状
- 问题型提问：提示问题
- 后果型提问：加大痛苦
- 价值型提问：描绘前景
- 确认型提问：锁定需求
- 策略性提问的灵活应用
- 策略性提问小测验

- 练习:针对你产品优势，策划策略性提问

## **第六讲：介绍产品——提出你价值主张**

- 客户说符合国家质量标准都可以用怎么办？
- 介绍产品的两种方法
- FABE 法则：产品卖点提炼
- 如何介绍产品的益处
- 量化利益 IMPACT 法则
- 举例：卡特彼勒装载机的利益量化
- 消除客户顾虑的六个方法
- 感性地介绍产品：故事和画面感陈述
- 练习：针对你公司产品介绍
- 角色扮演——产品介绍
- 案例讨论：柳工小型挖掘机项目

## **第七讲：异议处理——消除客户的顾虑**

- 客户常见的两种异议的处理
- 当客户说“你的价格太贵了”，怎么办？
- 如何摸清客户拒绝的原因
- 价格异议的四大原因与对策
- 价格异议的沟通技巧和话术
- 当客户对你的能力表示怀疑怎么办？
- YES...IF 和 3F 沟通法
- 角色扮演——异议处理

## **第八讲：进展成交——临门一脚的技巧**

- 如何发现客户购买讯号
- 如何判断是否可以开始销售的最后冲刺
- 客户迟迟不做决定怎么办？
- 如何让客户感到自己是赢家
- 成交的六个前提条件
- 成交的 N 个信号
- 几种常用逼单技巧
- 成交的后续工作
- 

### **定制化提示：**

案例定制：辅导学员撰写实际工作案例，用学员工作中的销售场景来练习；

课程定制：分析企业对销售人员的要求和对照学员在技巧上的差距，调整课程重点，同时根据企业所在行业的特点，有针对性地教授课程内容。