

卓越销售

课程目标：

1. 掌握专业的销售流程与销售技巧；
2. 树立正确的销售观念；
3. 发展积极的销售心态；
4. 了解销售管理的基本内容。

授课形式：讲授、案例分享、游戏体会、角色演练、小组讨论、场景模拟

授课时间：2-3天（根据不同的训练要求）

参加人数：不多于30人

第一部分：基本概念与理论

课程体系

- 专业销售技巧
- 顾问式大客户销售技巧
- 高绩效销售管理

什么是销售？

- 销售是发现并满足客户需求的过程。
- 销售是促使客户解决问题并为其提供解决方案。
- 销售是即说服客户的大脑也打动客户的心（信任关系）。

什么是专业销售？

销售人员角色与职责

第二部分：专业销售训练之路

专业销售训练之一：积极的心态

第一：明确并坚守目标

第二：对自己负责

对自己负责的四层含义

责任心与上进心

第三：坚决执行

增强在逆境中承受压力的能力

专业销售训练之二：合适的客户

区域管理基础

市场营销的基本流程

市场营销的基本概念

市场管理的三种方式

- 产品系列管理方式
- 渠道管理方式
- 区域管理方式

微观市场营销与区域管理

- 微观市场营销：每个客户都是一个独特的市场，满足特定人的特定需求。
- 区域管理：根据目标区域的潜力设定目标、分配资源。

区域管理

- 人：招聘、培训、考核、激励
- 财：预算、费用、报告
- 物：公司财产、促销礼品
- 事：区域信息、营销活动、行动计划、月行程、周计划、资源利用、档案管理

客户管理金三角

- 帕累托原则 (2:8 理论)
- 时间有限、资源有限
- 不同客户有不同需求
- 胜负的关键在于与竞争对手区分开

讨论：如何评估客户等级？

专业销售训练之三：正确的程序

以问题为中心的购买循环

觉察问题阶段

决定解决阶段

制定标准阶段

选择评价阶段

实际购买阶段

感受反馈阶段

以问题为中心的销售循环

第一步：探察聆听

步骤一：有效提问

有效提问 - 掌握提问技巧

- 开放式问题与封闭式问题
- 用问题解决问题
- 深层次提问法

问题的优势和风险

有效运用开放式和封闭式的问题

步骤二：认真聆听

听的三个层次

积极聆听的技巧

- 倾听回应

- 提示问题
- 重复内容
- 归纳总结
- 表达感受

探察聆听原则

- 建立信任
- 设身处地
- 收集事实
- 关注难题
- 忽略异议

探察聆听注意事项

第二步：试探冲击

试探方法

- 认同试探
- 发展试探
- 冲击试探

冲击试探技巧 – 深层次提问法

案例讨论：给“盼盼防盗门”出个主意

试探冲击注意

- 要提出问题而不是提出建议

第三步：确认需求

为什么要确认？

确认需求四个步骤

- 列出并确认需求 – “您是不是…？”
- “还有其他需求吗？”
- 按优先次序排列需求
- 细化 – “您所说的…是指？”

如何及时确认

第四步：展示说服

展示说服四个步骤

- 预实施
- 调整需求
- 建议解决方案 (FAB)
- 处理反对意见

第五步：要求生意

成交的一般原则

- 抛开成见
- 关注90%的客户
- 探察 – 提议 – 坚持
- 解冻与冻结

要求生意四个步骤

- 利益确认
- 寻求承诺
- 讨论后续措施
- 向顾客保证

第六步：跟踪维护

维护阶段-三个步骤

- 后续措施回顾
- 销售方案的回顾
- 顾客现状改变过程的回顾

维护阶段-其它事项

- 认真对待
- 征询顾客推荐
- 遵守承诺

专业销售训练之四 完美的技巧

人际风格类型

与不同风格类型人相处的窍门

开场与探询技巧-支配型

- 开场
 - ◆ 焦点：业务
 - ◆ 焦点：结果
- 探询
 - ◆ 目前您面临的问题是什么？
 - ◆ 这个问题会怎样影响到您机构的工作？

开场与探询技巧-分析型

- 开场
 - ◆ 焦点：信息
- 探询
 - ◆ 您希望多少天完工？
 - ◆ 您需要我给您提供哪方面的资料？

开场与探询技巧-表达型

- 开场
 - ◆ 焦点：他们本身
- 探询
 - ◆ 这事你还向什么人提到过吗？

开场与探询技巧-和蔼型

- 开场
 - ◆ 焦点：人和个人问题
- 探询
 - ◆ 很高兴你们这儿的进展这么顺利，我今天来还有些事想告诉你，也许会对你的工作有帮助？

试探冲击

- 支配型：对成功有什么影响？
- 分析型：承担什么样的责任？
- 表达型：对声誉有什么影响？
- 和蔼型：别人怎样看你？

SPIN：

- S - 背景问题
- P - 难点问题
- I - 暗示问题
- N - 需求利益问题

展示说服

- 支配型
- 分析型
- 表达型
- 和蔼型

处理异议

- 支配型
- 分析型
- 表达型
- 和蔼型

要求生意

- 支配型：有限选择
- 分析型：耐心/保证/要定单
- 表达型：社交/趁热打铁/确认
- 和蔼型：更耐心/不施压/人情

处理反对意见的技巧

顾客为什么要拒绝？

- 对变革的恐惧超过现存的痛苦
- 得过且过

什么是异议？

四类拒绝

- 条件 - 妨碍客户购买的真正原因
- 借口 - 客户不想买的理由
- 直接说不 - 要想成交非常困难

- 异议 - 是对更多信息的委婉请求

异议解读

处理异议的一般原则

处理反对意见的步骤

处理反对意见的通用技巧

- 感受、感觉、发现
- 互惠互利
- 关注问题
- 解冻与冻结

常见异议处理

- 太贵了！
- 我想考虑一下！ - 借口
- 我刚从XXX那里订了货，不能再买你的了。 - 条件或异议
- 我们没有这笔预算！ - 借口
- 给我点儿资料，我需要时再通知你。
- 我有一个亲属也是干这一行的。
- 我的一位同事买过，结果很不愉快。
- 我不喜欢它，我什么也不想买。

要求生意技巧

常用成交方法

- 非此即彼成交法
- 退让成交法
- 试水成交法
- 恐惧成交法
- 比较成交法
- 回敬成交法（豪猪成交法）
- ABC成交法
- 次要问题成交法
- “我想考虑一下”成交法
- 上司同意成交法
- 微不足道成交法
- 锐角成交法
- 播种成交法
- 道歉成交法

第三部分 循序渐进的销售管理

- 自我管理
- 时间管理
- 区域管理
- 客户管理
- 经销商管理
- 团队管理

各自另为课题