

《销售特种兵训练营》

——销售团队系统训练营

课时：6天（每天6小时，两天为一个单位，每次课程结束布置作业练习）

适合：全体销售精英

6天课程目录：

	章节	课程	内容
第 1-2 天	第一章	《打造巅峰心态》	改变自我、不抱怨、阳光心态、责任心、耐挫力、坚持
	第二章	《客户定位与分析》	给客户画像、大客户分级、客户分类、给客户建档、维护
	第三章	《新客户开发与拜访》	获得优质客户、鱼塘式营销、微信拓客、邀约、见面
第 3-4 天	第四章	《客户关系维护》（信任）	破冰、套关系、聊天、夸赞、共情、仿效、肢体
	第五章	《挖掘客户精准需求》	通过提问技巧、聆听技巧、调研问卷充分了解需求
	第六章	《客户谈判与成交》	FBI价值塑造、报价、讨价还价、解除抗拒、成交技巧
第 5-6 天	第七章	《客户服务与维护》	提升客户满意度，投诉应对、获得转介绍
	第八章	《销售心理学》-性格	性格测试、分析客户性格、如何应对不同性格客户
	第九章	《目标管理与潜能激发》	设定人生目标、制造动机、销售目标、目标分解与达成
	第十章	《提高销售工作效率》	要事第一、日清表、马上行动（或销售管理）

课程大纲

序章、团队建设

互动热身游戏

1、分组并选出组长

2、团队PK，按小组积分制评选出优胜小组



第一章、打造巅峰心态

心态改变，你的习惯跟着改变；

习惯改变，你的性格跟着改变；

性格改变，你的人生跟着改变。——马斯洛

故事：从一个害羞的结巴到知名讲师的成长传奇

一、改变自己的心态

如果你仍然用过去的心态和方法做事将得到跟过去一样的结果。——曹恒山

智力游戏：举手举脚

讨论 寓言故事“移山大法”

销售精英要从改变自己的错误开始：我错了！

改变：错误的心态+错误的方法

哲理故事：沙子与珍珠

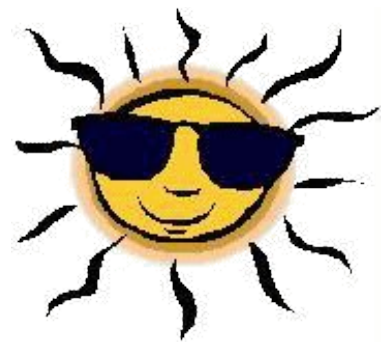
要有敢于认错的态度——不意识到错误就无法改进！

习惯先从自己身上找问题

二、积极阳光心态

海伦·凯勒：当人总是面对阳光奔跑的时候，阴暗总是被抛弃在背后。

保持充沛的“正能量”



提倡：快乐竞争力

如何在工作中保持阳光心态

1、远离一切负面

不要被人“负催眠”

2、习惯积极思维

NLP (Neuro-Linguistic Programming) 神经语言程序学

案例：不一样的脚步声

故事：患了绝症的老太

塞翁失马焉知非福。

不要为打翻的牛奶哭泣。

三、提升耐挫力 (AQ)

享受拒绝——把每次挫折当作对自己的磨练

$AQ > IQ + EQ$

AQ：逆境商（耐挫力）

故事：孩子，爬起来！

真正的强大是内心的强大

你要感谢拒绝，因为正是拒绝帮你赶走了竞争对手。——曹恒山

四、责任心

- 1、对企业的责任
- 2、对下属的责任
- 3、对家庭的责任
- 4、对社会的责任

五、坚持到底的态度

坚持不懈，勇攀高峰

荷花池开花的试题

放弃=前功尽弃

成功=坚持+努力+方法+运气

越努力越幸运。

人生有两种态度：**要么放弃，要么永不放弃！！**

成功之路就好比踩脚踏车，不是继续前进，就是摔倒在地。——乔·吉拉德

第二章、客户定位与管理

1、产品定位

产品定位——给产品“贴标签”

案例：特劳特与王老吉

产品的分级：一级——二级——三级

产品的价值塑造

2、大客户画像

大客户是谁？

大客户分类依据：二八定律+聚焦法则

——效率最高的销售工作方法

案例：农业银行的大客户分类

3、客户分级和归类

如何给客户分级 A\B\C\D

给大客户分类、分级别 《选对池塘钓大鱼》

4、大客户信息搜集

客户导入渠道（客户来源）

客户信息的获取

小人物法则

案例分享：扫地阿姨的关键信息

5、给重要客户建档

我们面对的客户不是某一个人，而是一群人：

大客户=拍板人（决策人）+财务负责人+关键人+采购员+线人+.....

获取信任的技巧——投其所好

对客户的信息越准确，越容易获得客户好感

案例分析：哈维麦凯的礼物

客户档案：麦凯 66

销售工具：曹氏客户信息搜集表

第三章、新客户开发与拜访

一、流量为王

1) 降低拓客成本

2) 延长“终身价值”

3) 异业合作技巧

异业合作核心：利他

4) 转介绍（倍增大客户的绝招）

新客户在哪里？——都在老客户的身边

转介绍的流程

课堂分组练习转介绍 分享与点评

二、微营销拓客

用微信开发客户（人人都是自媒体）

未来已来。——马云

无法改变现实——**拥抱互联网**

互联网营销=**粉丝流量+用户体验感**

倍增“精准客户”两大核心技巧：

- 1、微信群互换
- 2、朋友圈互推（重要）
- 3、老客户朋友圈介绍

微信拓客的关键：先付出

三、电话邀约技巧——提高电话邀约成功率

1、邀约话术设计

案例：王经理是如何成功邀约李总的

设定理由+选择式缔结

理由的设计——思考：客户为什么要见我？

2、电话中的加微信技巧

3、电话邀约练习

分组角色扮演 A/B 角色互演 课堂分享与点评

四、拜访客户

- 1、握手、名片
- 2、沟通注意事项
- 3、客户沟通最佳位置坐哪里？
- 4、拜访客户的其他技巧

第四章、客户关系维护（获取信任）

一、聊天技巧

卖产品不如“卖”自己。

跟大客户聊什么？——他们感兴趣的话题

聊天技巧的核心：听故事

听客户成功创业的故事、事业成功的故事

二、套关系技巧

与客户快速拉近距离的方法——套关系（套近乎）

没有关系创造关系

套近乎的 20 个关键词：老乡、本家、抽烟、喝酒……

三、赞美技巧——让客户飘飘然

赞美是世界上最廉价却又最珍贵的礼物。

PMP 法则

故事：一百顶高帽子

夸赞的六个关键技巧

如何找到赞美点

团队 PK 游戏：比赛哪个团队能够快速找出同事的赞美点

四、仿效技巧——瞬间产生好感，拉近距离

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

如何快速获得客户的认可

如何通过微信聊天找到共同点？

五、共情技巧

心理学技巧——共情

共情的目的

如何在微信聊天与现场沟通中快速成为客户的“知己”

共情话术分享

六、肢体语言

麦拉宾法则

重视肢体沟通

课堂练习肢体语言

判断客户的肢体语言——微表情与动作

第五章、挖掘客户精准需求

一、有效发问技巧

1) 选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交

课程互动：美国华侨买房子

2) 反问技巧

故事：拂晓就撤退

案例：尚层装饰的金鸡湖别墅案例

3) 给答案技巧

想要一个正确的答案，先给一个错误的让客户否定。

案例：接待客户开场

现场互动：给答案练习

4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

课堂讨论：四个小贩的区别

二、聆听技巧——获取客户最准确的产品需求

30/70 法则

案例：乔·吉拉德的失策

成为客户的私人心理咨询师

成为良好倾听者的 8 项秘诀

微笑倾听的力量

三秒钟法则

三、客户需求调研表

问卷调研的好处

调研问卷的题目设定方法

电子问卷推荐——问卷星

课堂互动：设计一份自己的调研问卷

第六章、客户谈判与成交

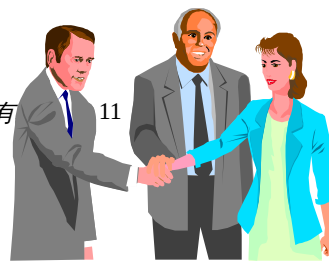
谈判得来的都是净利润！

1、达成客户成交的第四要素

销售三大要素：需求、购买力、拍板人

有效、有笑、又有

11



谁是拍板人？

第四要素：信任

案例：表姐的保险

2、FBI 产品说明技巧

- (1) 特点(Feature)：“因为……”
- (2) 好处(Benefit)：“从而有……？”
- (3) 证据 (Illustrate)：“举例来说……”

3、报价策略（谈判技巧）

- 1) 三不报价
- 2) 三明治报价法
- 3) 如何退让——提要求——大惊失色

4、如何应对客户抗拒？（解除客户抗拒技巧）

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

重新框视法

如何应对讨价还价

“太贵了”=？

如何应对我不需要、太忙了、没时间？

我要再考虑考虑

再商议商议……

解除抗拒的核心技巧：平行架构法

平行架构法的流程 案例分析

课堂互动：分组演练如何解除客户抗拒

5、成交前的信息捕捉

没有最好的成交技巧，却有最好的成交时机！——世界第一销售冠军汤姆霍普金

斯

通过客户语言捕捉成交时机

通过客户沟通中的提问捕捉成交时机

通过客户肢体语言捕捉成交时机

6、杀单技巧又称为“逼单法”

故事：买金科的房子

逼单的目的——逼出抗拒

用合同逼单

7、“将军”成交法

防止客户反悔

案例：卖挖掘机

8、从众策略

从众策略的流程

9、比较成交法

10、 涨价策略

11、 短缺策略——影响力法则

稀缺法+紧迫法

短缺策略的实施步骤

12、 假设成交法

13、 “起死回生法”或“门把销售法”

课堂练习：门把策略

14、 复盘技巧

联想的四大方法论之首

复盘的目的：找出谈判中的问题，一是安排下一步，二是防止下次再犯同样的

错

复盘的流程

课堂互动：为曾经的一个谈判做一次复盘练习 角色扮演

第七章、客户服务与维护

1、客户维护

成交才是销售真正的开始

案例：四年的维护得到六年的大订单

提升客户的黏性得到持续的大订单

2、服务营销

互联网思维模式：流量+体验感

服务营销的核心：客户满意度放在首位

3、售后服务

售后服务的责任人——销售员

如何实现超越预期的售后服务

超越客户期望的满意度带来三大收获：

1) 回头客

2) 转介绍

3) 减少客户投诉

4、应对客户投诉

销售真理：有意见的客户才是真正的“好客户”

- 1) 降低前期的客户期望值
- 2) 提高服务质量减少投诉
- 3) 客户投诉的应对技巧：太极推手法

课堂练习：解除客户的投诉技巧

5、提升客户的黏性

打造“客户生态圈”

与客户成为好朋友

做客户满意度调查

第八章、销售心理学沟通——分析性格赢大单

一、你属于哪种性格

第一节 “WHO AM I?”

做性格测试问卷

第二节 自信好胜的力量型

第三节 好动积极的活泼型

第四节 注重细节的完美型

第五节 任劳任怨的和平型

二、四种性格做销售的利与弊

第一节 耐心一点，再耐心一点

第二节 坚持到底就对了

第三节 孤独的人是“可耻”的

第四节 你的目标在哪里

三、 如何判断不同性格的客户

第一节 爱批评的客户

第二节 爱表现的客户

第三节 最挑剔的客户

第四节 不爱说话的客户

四、 如何应对不同性格的客户

第一节 是的，同时……——轻松搞定力量型客户

应对力量型性格客户的技巧与案例分享

第二节 你太棒了！——轻松搞定活泼型客户

应对活泼型性格客户的技巧与案例分享

第三节 解决了这个问题就可以签单了？——轻松搞定完美型客户

应对完美型性格客户的技巧与案例分享

第四节 提问式销售法——轻松搞定和平型客户

应对和平型性格客户的技巧与案例分享

第九章、目标管理与潜能激发

一、寻找人生目标

你还在浑浑噩噩吗？

设定九大人生目标——给自己寻找动机

二、设定销售目标

拥有明确而合理的工作目标

- (1) 什么是目标？
- (2) 如何制定合理的工作目标
- (3)、目标与计划分解
- (4)、销售员如何保证达成目标

三、目标分解

团队游戏：齐眉棍

比赛哪个小组最快完成游戏

分享：你从游戏中看到了什么？

目标公式实战演练

计算出你每天拜访客户的数目

“切香肠”法

四、目标管理工具：目标管理卡

目标管理——过程管理

大数法则——案例：人民医院的销冠

第十章、提高销售工作效率

互动：撕纸游戏 时间就是生命

一、要事第一

课堂实验：玻璃器皿中放石块

华为公司的二象限法则

重要的事 VS 紧急的事

二、日清表

认识到你的时间价值

时间管理工具——“日清表”

“日事日毕，日清日高”

每天的工作要每天完成，每一天要比前一天提高 1%。

-- 摘自“海尔 OEC 管理法”

三、拒绝拖延

赶走吃掉时间的魔鬼——拖延

拖延是时间最大的杀手，所以一定要坚决抵制！

给自己一面悬崖

“破釜沉舟” 项羽“巨鹿之战”

当一个人没有退路时就会激发出百倍的能量！

四、养成快速节奏的习惯

加快速度=提高效率=节约时间

三快两慢

五、第一次就做对

犯错就是浪费时间

《零缺陷工作》

策略第一原则

六、马上行动！

要从今天开始，马上行动，拒绝一切拖延。

任何语言都是苍白的，你惟一需要的就是马上行动，一个行动胜过一打计划。

——美国第 34 任总统 五星上将 艾森豪威尔

结束语：

金钱用完了，还可以赚取

时间用完了，生命就结束了！

珍惜生命其实就是珍惜时间，而时间管理也就是对生命的管理！——曹恒山

课堂作业：制定时间管理的马上行动方案！

课后预留 10 分钟学员提问。

课程宗旨：有效、有笑、又有料！

备注：

- 1、上课会以鱼骨式座位分组，小组 PK，根据课堂回答问题、分组讨论成果、小游戏互动等分数奖励评选出优秀团队，并颁发奖品，提高课堂互动和氛围。
- 2、整个课程过程中，会成立学习微信群，每次课程结束将布置学习任务。
- 3、每次学习结束，群内分享学习心得。