



虎口夺单-客户开发与维护狼性训练营

课程背景

狼群是最具战斗力，能在最严酷的自然条件下生存的群体。狡诈、勇敢、机智、凶残、雄心、耐性是它的代名词，虽然是带有色彩的贬义词，但也无可否认，这也是这一群体生命力强的具体体现。它们在与对手交锋中，通过精密的分析、布阵、抓住机会，准确攻击，手法狠毒，一举把对方全歼，从而打赢一场场生存大战。

VUCA 时代的企业面临更加充满挑战和机遇的市场环境，企业销售人员面临的工作任务也越发复杂和挑战。需求的把握、风险的管控、项目的推进、达成共识的沟通、系统有效的传帮带、经验的沉淀……这些都是我们迫切需要解决的问题。如果将狼的态度与意志移植到企业销售精英的大脑中，将狼群的法则用在我们销售团队的运作与管理上，那么我们就拥有了像狼一样嗅觉灵敏、目光敏锐、主动出击、协同作战、忠于集体的销售团队及销售精英，在市场日异变化的竞争当中无往而不利，让企业超倍速赢利！

销售人员可能没有太多前人的经验可以借鉴，企业牛人必然是花了好多学费才成就的，毁无数个项目成为很牛的销售经理，流失无数个客户成为很牛的销售总监……，很多时候都是靠摸索、砸钱、不断试错找出路。结果固然重要，可是过程中所发现的问题、碰到的雷区、决策的效果……这些宝贵的经验教训却更加重要。这些牛人一旦离职，对企业来说不仅学费白交，还可能影响正常的运营甚至关乎企业存亡。所以这些牛人的经验教训必须要记录、保存、研究、推广。

本训练营正是针对目前在销售中普遍存在的行为与习惯不规范、随意性较大，不够职业化，从而影响到企业形象和工作效率等问题，通过培训使学员能够全面、系统地了解 and 掌握作为企业大客户销售人员应具备的规范与职业化特质。通过培训对过去的行为习惯进行改善与调整，从而逐步塑造出一名现代企业销售人员应有的职业化特质。

课程目标

- 提高销售人员商务沟通能力、强化团队共同创造
- 系统回顾销售工作，并针对最佳实践萃取模型
- 打造像狼一样具有专业销售技能的销售精英团队
- 打造像狼一样具有默契及超强执行力的销售团队及销售精英

课程特点

- 培训内容的系统性：在较短的时间内将职场人士应掌握的理论知识和技巧要义科学地组合为一个整体，使受训者能够十分全面、系统地掌握知识、提升技巧；
- 培训方式的多样性：采用讲师讲授（40%）、提问互动（10%）案例研讨（20%）、角色扮演（10%）、行动学习（20%）等多样化的方式实施，特别强化演练式培训，根据受训企业和学员的工作实际，调整、编写具有针对性的案例；
- 培训成效的实用性：培训着重强化“知”、“行”合一，注重培训效果的评估，以促进学员将所学知识、技巧和方法在实际工作中的转化与应用，更加突出培训的效果。

课程时间

2天(上下午各有一次 15 分钟休息时间)共 13 个小时

课程输出成果

- 狼性销售心态锻造
- 客户开发流程



- 关键开发动作话术
- 关键销售动作分解及能力提升
- 客户维护技巧

课程大纲

第一天

破冰：团队建设——团队 PK (9:00-9:30)

第一部分 狼性销售心态锻造 (9:30-15:00)

- 思考：什么是狼？为什么没有被淘汰？
狼者，猛兽也，群动之族。陆地上生物最高的食物链终结者之一，是群居动物中最有秩序、最有纪律的族群。
- **狼性解密与运用——激情无限**
 - 狼性特征一：狼时刻保持正面积极的心态，无限的激情，相信通过自己的努力可以猎获目标食物。
 - 狼性运用：销售人员必须随时保持乐观积极正面的心态，无限的工作激情，才会取得佳绩。
- **狼性解密与运用——目光敏锐**
 - 狼性特征二：狼善于发现猎物，善于发现猎物的弱点，并善于寻找攻击的机会。
 - 思考：如何找到客户？
 - 狼性运用：销售人员应善于主动开发客户，善于深度挖掘客户需求，善于把握成交的时机。
- **狼性解密与运用——耐性十足**
 - 狼性特征三：狼行千里猎食，可跟踪猎物几星期而不轻易放弃。
 - 思考：企业客户有什么特点？
 - 狼性运用：销售人员应对每一个客户重视，要做客户的顾问，要有深度服务于客户的意识。
- **狼性解密与运用——笑对失败**
 - 狼性特征四：狼面对失败不是倦怠或沮丧，而是重新整装待发，再次战斗。
 - 狼性运用：销售人员应坦然面对失败，在失败中不断进取，善于调整心态重新再来
- **狼性解密与运用——先谋后动**
 - 狼性特征五：狼是天生的谋略家，随时策划下一步，等待时机来临。
 - 狼性运用：销售人员应善于计划客户开发过程，应客户变化而变化。
- **狼性解密与运用——团结协作**
 - 狼性特征六：狼在自然界不是最厉害的，但狼通过相互协作组成超强的狼群是无敌的。
 - 狼性运用：销售人员应相互协作，只有强大的团队才能培养出真正的销售精英。
 - 思考：如何做好部门间的协同？
- **狼性解密与运用——专注目标**
 - 狼性特征七：狼会把猎取食物放在第一位，会全身心投入到猎取食物的过程当中。
 - 狼性运用：销售人员应把服务好客户赢得业绩放在首位，销售以业绩论英雄。
 - 思考：今年的业绩目标有缺口，如何解决？
- **狼性解密与运用——勇于竞争**
 - 狼性特征八：狼在猎食意识上主动积极，勇于跟其它猎食对手竞争，因为狼清楚的知道，不做好狼就会变成羊。



- 狼性运用：销售人员必须具备主动开发客户的意识，要勇于在销售过程中与同行竞争，只有竞争才会成长。
- 思考：碰到同行的低价竞争，我们有什么竞争策略？

第二部分 企业客户开发技巧

一、初步接触建立印象 (15:00-16:00)

- 1、开场白
- 思考：如何做好话题导入？
- 2、如何赞美客户——赞美十个要领
- 3、如何与客户寒暄——寒暄四大类型

【实战练习】开场白话术

二、了解需求呈现价值 (16:00-17:30)

- 1、企业客户需求的种类
- 2、了解客户需求的有效方式——顾问式销售九宫格模型
- 【实战练习】探询需求提问话术（面对客户应该提问哪些问题，搜集哪些信息和情况小组提问练习）
- 3、呈现价值的技巧——FAB 模型

第二天：

三、深度接触巩固关系 (9 : 00-10 : 30)

- 思考：我们有哪些深度接触的方法
- 1、分析客户内部评估小组的不同角色及立场
- 思考：如何迅速明确决策层,执行层与影响层关系？
- 2、分析客户内部关键决策人
- 3、与决策人建立私人关系的建立方法
- 【实战练习】邀约吃饭及送礼的技巧

四、方案设计处理异议 (10 : 30-12:00)

- 1、方案设计技巧
- 思考：好的方案包括什么内容？
- 思考：如何做好方案的报价
- 思考：报价后没有反应怎么办？
- 2、异议处理的技巧
- 思考：什么是异议？
- 思考：异议处理的基本原则
- 思考：如何有效解除客户常见异议？
 - 价格异议
 - 质量异议
 - 公司异议
 - 服务异议



其他异议

- 【实战练习】异议的处理技巧话术

五、商务谈判签订协议 (14:00-15:00)

- 1、商务谈判的技巧
- 2、促成签订协议的技巧
- 【实战练习】商务谈判的技巧

六、初次销售拜访情景模拟演练 (15:00-15:30)

第三部分 客户关系维护管理 (15:30-17:30)

一、利用工具，保证对客户定期关注

- 1、客户分级
 - 1) 为什么要对客户分级
 - 2) 如何分级——分级的指标
- 2、客户档案
 - 思考：客户档案的具体内容

二、团队协作，加强客户情感帐户建设

- 1、公司层面
- 2、销售人员层面

(全文完)