

销售人员素养和技能提升

课程背景：

销售人员面对客户的时候，是否存在以下疑问。

- 客户认为你对他不够关注，仅仅在推销你的产品？
- 你过多关注于你自身的产品，而没有帮助客户解决问题？
- 客户老是质疑你的产品，而且对条款非常挑剔？
- 即使成交一单，也不知道后续的结果会怎么样？

课程说明：

《销售人员素养和技能提升》将着重从销售人员本身的意识和技能出发，掌握正确的思路，拥有基本的职业化素养，能够运用销售技巧来获取客户。

本课程帮你从本质上了解优秀销售人员的职业素养，掌握公司产品/服务/解决方案的卖点，运用顾问式营销技术，学会面向高决策者的销售方法，从而提高销售业绩。

课程收益：

《销售人员素养和技能提升》可以使销售人员不断自我修炼，提升自身素养，同时让销售人员真正帮助企业完成销售，提升业绩。

《销售人员素养和技能提升》将有助于您实现以下目标：

- 更正确的营销理念和思路；
- 更高的职业素养和必备技能；
- 学会理解客户，分析客户；
- 挖掘客户需求，提供适合的解决方案；
- 根据客户的实际，善意地提出建议；
- 以创造客户价值为导向，获得客户忠诚度

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：主要面向客户经理、销售经理、售前顾问、销售总监、销售代表等。

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程模型：



课程大纲

第一讲：销售人员的必备素养

一、优秀销售人员必备的职业素养

1、ASK 素质模型

- 1) 你的能力素养模型
- 2) 提升你的总体能力

二、基本商务礼仪

1. 尊重礼仪的必要性
2. 普遍常见的礼仪行为

三、企业文化

1. 企业价值观
2. 团队凝聚力

第二讲：我们的产品/服务和解决方案

一、明确在市场、客户中的定位

1. 在客户中的定位

- 1) 客户的吸引力
- 2) 供应商的可靠性

2. 市场中的定位

- 1) 市场中的分析
- 2) 波特五力模型

3. 自身的定位

- 1) 自身的 SWOT 分析
- 2) 客户的 SWOT 分析
- 3) 客户和我的匹配指数

二、产品/服务的卖点

1. 产品呈现

- 1) 产品的 FAB 分析

工具运用：FAB 练习表

- 2) 你如何论述 FAB？
- 3) 你的竞争对手？

案例研讨：我们是一家大公司

2. 找出命中客户的需求的关键

- 1) FAB 是对应的吗？
- 2) 正确运用你的 FAB

工作坊：我们产品的卖点

你的良好实践

根据自身的实践和调研，各组分享 1-2 个案例（根据组别）

其他组提问和大风车分享

第三讲：运用顾问式营销

一、顾问式营销的会谈

1. 建立你的人际关系

- 1) 4X20 模型
- 2) 你会自我介绍吗？
- 3) 沟通中的同期声

2. 需求调查

思考：客户的需求

- 1) 客户的需求 VS 要求

互动研讨：理解客户的真正需求

模型：客户需求模型 SPICES

- 2) 同理心技巧
- 3) 运用你的听和问

工具运用：SPIN 提问工具

二、我们的解决方案

1. 客户的行动

- 1) 采取正确的行动
- 2) 时间、范围、预算
- 3) 能解决问题吗？

互动：行动方案

2. 客户的反对意见

- 1) 反对意见好还是坏？
- 2) 反对意见的背后

工具：处理反对意见的三种方法

三、我们的善意建议

1. 你如何推动客户深入合作？

互动：小组分享

2. 我们的善意建议

我们的建议和客户的购买逻辑

工作坊：一次顾问式的拜访

- 1) 角色扮演为销售和客户（分 2 组，轮换）
- 2) 每位客户都要来体验其他组的服务
- 3) 每位要求体验“陌生人”的服务
- 4) 每位消费者投票给予其最欣赏的那一组
- 5) 每位最少要分享被欣赏组的一点，让你觉得优秀销售的良好实践

行动计划：根据今天课程的内容，每组总结 3 点以上行动计划

□ 进行分享和交流