

# 销售能力进阶训练

## 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：

《销售能力进阶训练》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：

《销售能力进阶训练》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。

《销售能力进阶训练》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：**1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

### 模块二 销售能力进阶训练

#### 第一讲：销售之道的流程

##### 一、销售之道的流程--融入客户

###### 1. 融入客户的重要性

- 1) 什么是融入客户
- 2) 融入客户的重要性
- 3) 小组讨论：你如何融入客户

###### 2. 从个人话题切换到商务话题

- 1) 被动切换话题
- 2) 主动切换话题
- 3) 拨动客户关系罗盘

##### 二、销售之道的流程--了解客户需求

###### 3. 了解客户需求的重要性

- 1) 什么是了解客户
- 2) 了解客户的重要性
- 3) 运用问题技巧

###### 4. 积极的倾听技能

- 1) 积极的倾听方式
- 2) 避免消极的倾听方式

##### 三、销售之道的流程--售卖收益

###### 5. FAB 方法

- 1) FAB 的售卖技能
- 2) FAB 联系

###### 6. 客户需求金字塔

- 1) FOI 的介绍
- 2) FOI 的运用

###### 7. 游戏--一次销售会面过程

- 1) 游戏开始--游戏结束 (45 分钟)
- 2) 游戏心得分享
- 3) 游戏点评和探讨

工具运用：客户信息表练习

## 第二讲：客户驱动因素

### 一、客户驱动因素

#### 1. 客户驱动因素介绍

- 1) 什么是客户驱动
- 2) 客户驱动模型 (FASCAR)
- 3) 理解 FASCAR

#### 2. 客户驱动因素实际案例

- 1) 客户需求实例
- 2) 客户驱动因素
- 3) 如何售卖客户利益

### 二、客户异议处理

#### 1. 客户异议介绍

- 1) 常见异议
- 2) 各种异议处理分享

#### 2. PLUS 解决方案

- 1) 理解 PLUS
- 2) PLUS 运用案例
- 3) 异议处理游戏演练

### 三、成交技巧

#### 1. 成交信号分析

- 1) 肢体和表情
- 2) 语言信号

#### 2. 成交技巧运用

- 1) 成交技巧介绍
- 2) 各种成交案例分享

#### 3. 客户满意度检查

- 1) 询问满意度
- 2) 获得购买承诺