

# 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：**2.0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（1.5 小时）

#### 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) 优化你的总体能力
- 3) 提升你的创新意识

##### 2、正确面对压力

- 1) 正确认知压力
- 2) 让压力成为你的动力
- 3) 提升你的抗压能力

##### 3、管理你的情绪

- 1) 认知你的情绪
- 2) 具备同理心思维
- 3) 有效运用情绪武器

##### 4、建立你的目标管理能力

- 1) 具备目标导向思维
- 2) 目标制定的 SMART 原则
- 3) 目标分解和执行
- 4) 有效激励并执行

#### 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（1.5 小时）

#### 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. 自身品牌的定位

- 1) 自身的品牌定位
- 2) 客户和我的 SWOT 分析
- 3) 客户和我的匹配指数

## 二、寻找目标客户群

### 1. 行业特色

- 1) 产品的运用范畴
- 2) 产品的运用特点

### 2. 收集你的市场信息

### 3. 熟练运用各种渠道

## 三、产品/服务的卖点

### 1. 产品呈现

- 1) 产品的 FAB 分析
- 2) 产品卖点分析
- 3) 客户利益与产品卖点的结合

### 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

### 运用：动态 VS 静态

## 第三讲：运用顾问式营销 (3.0 小时)

### 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. 客户驱动因素

- 1) 采取正确的行动
- 2) 时间、范围、预算
- 3) 驱动因素 FASCAR 分析

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

角色扮演：一次顾问式的拜访（实际场景模拟）

## 第四讲：谈判中的技巧运用（2.0小时）

### 一、理性对待分歧，妥善处理冲突

1. 分歧的合理性
2. 搁置争议，巧妙利用最后期限
3. 围绕对方的成本学会讨价还价

### 二、专业谈判黄金原则

4. 妥善处理愤怒的方法
5. 学会打破僵局的方法
6. 学习如何叫停
7. 其他谈判原则

互动：你的谈判技巧运用

### 三、合同中的注意事项和风险防范

1. 合同中的关键条款
2. 签订合同的注意事项
3. 合同中的风险防范

## 第五讲：培养客户忠诚度（2.0小时）

### 一、客户期望值

#### 1. 管理客户的期望值？

- 1) 如何预测客户的期望值
- 2) 如何引导客户的期望值
- 3) 如何管理并满足客户的期望值

#### 2. 客户的感知

- 1) 客户期望值 VS 客户感知
- 2) 你关注客户的感知吗？

### 二、客户体验和忠诚度

#### 1. 客户购买产品和服务的体验

你打造客户体验了吗？

#### 2. 客户的体验峰终

- 1) 你注重峰值了吗？
- 2) 你有效结尾了吗？

#### 3. 客户体验和忠诚度

- 1) 忠诚客户的特点
- 2) 忠诚客户的利益

## 第六讲：线上线下结合的渠道规划（1.5 小时）

### 一、现代线上线下结合的商业模式

#### 1. 现代线上线下商务模式的发展

案例：企业案例

#### 2. 线上线下融合的商业策略

互动：新模式 VS 传统模式

### 二、销售渠道的规划

#### 1. 渠道发展的区域规划

#### 2. 渠道发展策略

互动：构建你的商业渠道

## 总结 回顾与探讨，理解销售素养和技能的要素（0.5 小时）

### 一、回顾销售素养和技能各种要素

#### 1. 回顾销售素养和技能的各个方面

#### 2. 制定个人行动计划

### 二、行动计划交流

#### 1. 行动计划交流

#### 2. Q&A