

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：1-2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) 优化你的总体能力

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

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、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

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 1

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

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

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

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

四、有效催收欠款

1、有效的催款表达技巧

2、给自己创造筹码

3、获取“赢”的结果

第五讲：培养客户忠诚度

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

总结 回顾与探讨，理解销售素养和技能的要素

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