

中层销售人员的自我管理

课程背景：

中层销售人员需要进行自我管理。

- 你的工作主动性是否符合公司期望？
- 你的谈判能力是否满足需要？
- 能否应对客户的投诉和抱怨？
- 打造自身能力的全方位提升？

课程说明：

《中层销售人员的自我管理》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，从而提高销售业绩。

课程收益：

《中层销售人员的自我管理》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。

《中层销售人员的自我管理》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；
- 以解决客户问题为导向，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

第一讲：中层销售人员的职责定位

一、新时代销售人员的四个角色

1、公司和客户

- 1) 公司对你的期望
- 2) 客户对你的期望

2、社会和家庭

- 1) 社会中的角色
- 2) 家庭中的角色

二、目标管理--优秀销售人员的 BSC

1. 你的财务维度

2. 你的客户维度

3. 你的内部运营维度

4. 你的学习发展维度

三、打造优秀的执行力

1. 打造执行力

2. 明确汇报流程

第二讲 提升你的谈判能力

一、买点和卖点

1. 收益、底线和 ROI

2. 岗位职能，决策体制

3. 市场策略

二、谈判力学

4. 影响谈判结果的三要素

5. 盘点谈判筹码

6. 谈判力学

三、谈判准备表

7. 制定 BATNA

8. FOI 模型

9. 谈判策略和战术

团队活动：驱动因素和谈判筹码

第三讲：化诉为金

一、化投诉和抱怨为机遇

1. 同理心的运用

- 1) 同理心特点
- 2) 同理心的运用

2. 提升客户满意度的 2 个维度

- 1) 提升客户感知
- 2) 有效控制客户期望值

3. 有效应对，寻找机遇

- 1) 客户的三大类反对意见
- 2) 不同意见的处理策略
- 3) 有效论证，获取客户认可

4. 找到再次销售的机会

5. 客户服务过程中的常见错误

- 1) 常见错误分析
- 2) 有效应对方法

总结 回顾与探讨，理解课程要素

一、回顾课程各种要素

1. 回顾课程的各个方面
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