

《卓越销售沟通与谈判技巧》

主讲：徐

良柱

培训背景：

通信运营商的寡头竞争愈演愈烈，未来还要有更多的新生力量的诞生，我们的市场就是一场没有硝烟的战争，谁都想拥有一个能打硬仗的营销团队！然而很多时候，我们在战略清晰，战术执行到位的情况下，对终端的把控，对销售业绩的增长，还是感觉到束手无策，究竟是哪里出现问题？

其实我们再往下看一看，就会发现，我们通信运营商的业务早就已经转型，我们对客户的服务和营销策略早已不一样。但我们销售人员的思维方式和作战技能并没有完全转型；销售人员工作不主动，与代理商无法搞好关系，销售人员工作效率低，工作重点不突出，沟通与谈判技术差，得不到代理商的足够信任。销售员必须要学会如何与我们的代理商进行良好的沟通与协调谈判，让客户信任你，从而我们才能引导代理商为我们所用。

那么如何提升和处理我们销售人员与这些业务代理商之间的关系，提升销售人员的销售沟通与谈判意识，本课程将为您全方位展现沟通与谈判的技巧和能力。

培训收益：

- 1.掌握与渠道商高效的沟通策略
- 2.学会如何为谈判而进行销售与谈判规划

- 3.掌握高效的渠道营销服务策略
- 4.以合作方式及战术保护自己利益的技巧
- 5.学会沟通能力，执行能力，谈判能力、说服能力。
- 6.通过事实或顺序阐述情形和利益的方法

培训对象：

一线运营商渠道管理和服务人员，销售区域主管，销售经理，客户代表等

课程大纲：

一、运营商的营销领域值得关注的趋势

- 1.营销与分销的关系
- 2.代理商与销售商的关系
- 3.从以前的 4P 到现在的 4C
- 4.推出去和走进来是何原由

二、渠道销售中的角色与职责

- 1.我们能给营销渠道带来什么？
 - 1) 销售网络
 - 2) 销售管理经验
 - 3) 销售不同产品的收益
- 2.管理、服务营销渠道的五大原则
- 3.在营销渠道服务与营销中客户经理的基本角色
辅导员、督导员、计划员、服务员、信息员
- 4.客户经理在渠道销售中相对应的职责是什么？
- 5.管理人员在渠道管理中应具备哪些能力？

沟通、谈判、提升销售业绩能力、教练能力、说服能力

三、如何提升销售中的沟通技巧

- 1.与代理商沟通前的准备
 - 1) 成功销售人员的特点
诚信、专业（形象及知识）、了解客户、向结果负责

2) 学会问问题，与代理商沟通就是问问题

3) 沟通前的心态调整—积极健康乐观向上

2.销售沟通就是建立信任的过程

1) 代理商为什么会信任你？

2) 沟通时建立信任是前提

建立信任的方法：人以群居，物以类聚。（肢体，语调，语气，世界观，好感）

3) 代理商需求本质是感受痛苦和销售快乐

4) 挖掘需求并转化需求是根本

a.SPIN 销售探寻需求法

b.销售专业提问三步骤（简单--引导--删选）

c.用 SPIN 法来定位需求和扩大需求（问现状、问难点、问延伸、问解决）

d.SPIN 法销售中的难点和注意点

探讨：运营商产品的需求定位分析与代理商的需求分析

3.在沟通中增加方案演示（如何介绍你的产品）

1) 体验营销，为服务和产品增加胜算

2) 展示解决方案/产品，亮出核心价值

3) FABE 产品介绍法则

互动：现场用 FABE 策略卖产品

4.如何处理代理商的沟通异议

1) 客户天性---拒绝

2) 客户抗拒原因分类：

价格，品质，售后服务，综合，气氛

3) 专业处理反对意见的方法：

LSCP 销售处理异议：倾听/理解/事实/方案

四、与代理商谈判的核心与要素

1. 谈判的核心是需求与满足需求，

2. 其三大要素是力量、信息、时间。

3. 什么是谈判？

4. 是什么阻碍了我们成为谈判高手？

1) 缺乏谈判常识

2) 缺乏成熟的文化

5. 运营商与代理商谈判时的注意事项

五、职业谈判手的标志

1. 懂得与代理商双赢

2. 容易让人喜欢

3. 将代理商的表达和接收模式分类

视觉型 “我看不出有什么特别!”

听觉型 “我听不出有什么特别!”

感觉型 “我没感觉有什么不同啊!”

4. 学会察看身体语言

出于本能，人体在不断追求“安全”的感觉。

六、与代理商谈判中的说服技巧

1. 对方能被你说服吗？能被你说服的到底是什么？

2. 如何让代理商更好的卖产品的说服技巧

3. 让对手在选择上痛苦

游戏：荒岛求生

七、销售谈判的策略与步骤

1. 谈判陷阱：

志在必得，必然让步；嫌货才是买货

2. 谈判策略

挤牙膏策略；步步蚕食策略；时间锁；红白脸策略

3. 谈判步骤

1) 开出你最大的期望值

- 2) 对目标值进行分割
- 3) 集中精力想解决方案
- 4) 为客户带去价值
- 5) 双赢结局