

《业绩提升走向共赢——大客户销售技能提升》大纲

课程收益

- 了解大客户营销特点，提升大客户销售的形象和职业素养
- 学习大客户销售的拜访注意事项，及后期维护关系的方式和方法
- 提升大客户销售的沟通技巧，掌握如何倾听、提问、表达和介绍产品
- 提升大客户销售与客户建立长期持久关系的能力
- 学习、练习并掌握大客户销售所需的各种销售技巧

课时：1天或2天

课程人数：30人左右为佳

培训形式：理论50%，演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%

课程大纲

第一章：大客户销售的仪表礼仪和第一次拜访

- 销售的仪表
 - 形象的力量（视频）
 - 第一印象的重要性
 - 着装要点
- 销售的举止
 - 微笑——运气和财富的交换器
 - 握手——这三秒意味着经济效益
 - 座位座次
 - 递送名片
- 第一次拜访的注意事项
 - 敲门？寒暄？聊什么？——各种细节及注意事项
 - 第一次拜访的目的？如何告辞？

第二章：营销理念导入及营销观念的建立

- 为什么营销如此重要？——对公司
- 擅销售的人将在工作中获得哪些好处？——对个人
- 擅销售的人将在生活中获得哪些好处？——对个人
- 大客户销售的成长历程：菜鸟、中鸟、老鸟和老鹰——方向在哪里

第三章：销售的开场

- 从安全到信任到业务
 - 客户关系发展三阶段

- 如何与对方建立初始的信任度
- 好的销售从自我介绍开始：快速拉近客户距离的手段
- 销售倾听的技巧
 - 王者之听
 - 倾听的五个层次——理解客户
 - 积极倾听的 LADDER 阶梯
- 销售提问的技巧——最棒的销售是最会讲的，还是最会问的？
 - 开放式问题与封闭式问题
 - 探寻式问题与引导式问题
 - SPIN 四种问题：背景问题、难点问题、暗示问题、需求 - 效益问题
- 表达的技巧
 - 表达什么：事实问题/想法感受/建议行动
 - 容易让人不舒服的表达方式
 - 回应对话的四种方式
 - 漏斗式达成双赢：你说我听、我说你听、建议/讨论/协商/决策行动
- 销售产品介绍的技巧
 - 如何呈现清晰的逻辑
 - PPT 的设计：图形化、用图表说话 (案例浏览)
 - 突出重点的原则与方法
 - “技术型”转换到“通俗易懂型”的办法

第四章：大客户销售的沟通能力提升

- 沟通的理念、概念和重点
- 五种类型的人物性格：掌控型、分析性、友善型、表现型、中和性
- 五种人格的判断方法——3 分钟以内得结论，要观察哪里？
- 五种类型的相应沟通技巧

第五章：大客户销售过程中的具体策略和方法

- 去哪里找客户？
- 谁是我的“大”客户？——MAN 法则
- 强化关系的重点
- 异议处理五步法
- 大客户销售策略——1+2+1 法则
 - 谁是内线？
 - 大客户销售要搞定谁？搞定几个人？

■ 如何做？ (多案例分析)

- 促成成交的三种方式

第六章：销售话术训练及营销理念梳理 (全体开口练)

■ 不要找妈妈要找爸爸

■ 问答赞

■ 对不起，非常抱歉！

■ 对对对，您说的对

■ 您是加一个蛋，还是两个蛋？

■ 说对方感兴趣的利益点

■ FFAB 法则