

# 《业绩提升走向共赢——营销技能提升》大纲

## 课程收益

- 了解销售人员形象和举止礼仪
- 学习销售沟通技巧，掌握如何倾听、提问、表达和介绍产品的方法
- 提升销售人员与客户建立关系的能力，掌握销售人员所需的销售技巧

课时：1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：销售人员的仪表和举止

- 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？
- 会营销的人将在工作和生活中获得哪些好处？
- 工业品营销人员的成长历程
  - 营销菜鸟：工作态度、工作习惯、客户沟通和口头禅
  - 营销中鸟：工作态度、工作习惯、客户沟通和口头禅
  - 营销老鸟：工作态度、工作习惯、客户沟通和口头禅

### 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
- 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：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
- 五种类型的相应沟通技巧

#### 第五章：强化关系、异议处理与推动成交

- 强化关系的重点
- 异议处理五步法
- 促成成交的三种方式
- 营销话术训练 (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