

《业务人员的营销技巧、心态、素养》课程教学大纲

课程名称：《业务人员的营销技巧、心态、素养》

课程性质：公开课/内训

培训对象：营销人员

教学时间：1-2天

确保效果的培训方式

① 课程时间分配：

理论讲解 40% 实战练习 20% 课堂互动与工具使用 30%

重点案例 10%

② 理论讲解结合学员的互动参与。采用“行动学习法”，针对工作中存在的问题，采取：理论讲解、提出问题—头脑风暴-分组 PK-老师专业点评-理论归纳-转变为学员的实操工具或流程。

教学纲要：

第一章：市场的客户开发

一、市场分析与锁定目标客户

1. 客户信息如何来？
2. 百度的行业指示参考
3. 行业与区域市场形状
4. 寻找客户的方法有哪些？
5. 客户开发的十大误区
6. 开户开发的十大思维
7. 本章节落地实操工具：市场与行业的调研分析的 STP 法
8. 本章节落地实操工具：天眼查寻找目标客户
9. 本章节落地实操工具：微信工具裂变宝的运用
10. 本章节落地实操工具：销售漏斗原理

二、客户的拜访

1. 销售拜访的常见错误
2. 拜访前的准备
3. 如何自我介绍
4. 邀约障碍排除
5. 随时小心我们的“雷”
6. 提问的常见类型
 - ① 暖场类问题
 - ② 确认类问题
 - ③ 信息类问题
 - ④ 态度类问题
 - ⑤ 承诺类问题
 - ⑥ 顾虑类问题
7. 我们会听吗？
8. 我们会说吗？
9. 我们会问吗？
10. 案例：如何建立产品的信任
11. 案例：这张客户信息表的问题在哪里？
12. 本章节落地实操工具：介绍产品的 FABE 模式
13. 本章节落地实操工具：打动人的 KISS 原则
14. 本章节落地实操工具：FOCUS 问题归类

第二章：客户的心理分析与需求挖掘

壹、 客户行为与心理

1. 客户需求理论
2. 购买场景与心理
3. 客户的购买动机
4. 客户需求挖掘
 - ✓ 卖点与买点的转化
 - ✓ 物质需求与精神需求
 - ✓ 短期寻求与长期需求
 - ✓ 方法运用：望闻问切
 - ✓ 激活需求的方法
5. 如何抓住客户的痛点
 - ✓ 客户痛点形成
 - ✓ 痛点与需求的区别
 - ✓ 不同级别人的痛点
 - ✓ 痛点的挖掘
6. 购买决策动机的可诱导性
7. 知觉在营销活动中的作用
8. 案例：如何增加客户体验感
9. 案例：360 公司 CEO 谈“痛点”

贰、 客户行为语言的心理分析

1. 眼神的分析与判断
2. 面部表情的分析与判断
3. 肢体语言的解读
4. 语气语调的分析与判断
5. 客户公司地位的判断
6. 客户办公场景的解读
7. 案例：WTO 谈判的启示
8. 案例：肢体语言在谈判中的运用
9. 案例：特朗普的“极限施压”启示
10. 本章节落地实操工具：spin 痛点销售法
11. 本章节落地实操工具：客户分析 RFM 模型
12. 本章节落地实操工具 CRM 数据分析与精准营销

第三章：客户成交的关键步骤

一、客户成交的主要流程

1. 如何搞清客户的业务流程图
2. 如何在客户方编织关系网
3. 如何快速建立信任感
4. 关键人和你的关系程度如何判断
5. 如何锁定关键人
6. 如何保护关键人
7. 购买决策心理
8. 案例：碎片的信息的价值判断

二、绝对成交的方法

1. 如何营造成交氛围？
 2. 搞定客户的四项基本原则
 3. 客户成交的“六脉神剑”
 4. 成交的七大信号
 5. 成交的十八种方法
 - ✓ 直接要求成交法
 - ✓ 非此即彼成交法
 - ✓ 特殊让步成交法
 - ✓ 最后机会成交法
 - ✓ 激将成交法
 - ✓ 假设成交法
 - ✓ 小点成交法
 - ✓ 保证成交法
 - 。 。 。 。 。 。
 6. 案例：“倔处长”是如何突破的
 7. 本章节落地实操工具：客户成交预测五步法
 8. 本章节落地实操工具：PIP 利润增长提案
 9. 本章节落地实操工具：打造样板客户八法
 10. 本章节落地实操工具：客户企业成交关键三张图
- 第二部分：影响销售业绩的七大不良心态
- 害怕拒绝，为自己寻找退缩的理由
 在客户面前低三下四，过于谦卑
 满足于已有的销售业绩，不思进取
 经常抱怨市场不景气，从不反思自己
 欠缺必胜的竞争心理，害怕同行竞争
 自我设限，能力发挥被钳制
 急于求成，缺乏耐性
- 第四章：成功销售人员的心态：**
- 一、正确的心态**
- 1、学习的心态；
 - 2、积极的心态；
 - 3、老板的心态；

- 4、感恩的心态；
- 5、宽容的心态；
- 6、拒绝找借口的心态；
- 7、持之以恒的心态；
- 8、平衡的心态；
- 9、付出的心态；
- 10、自律的心态。

二、摒弃消极成交心态

1. 战胜“怕拒”的心态
2. 敢于先开口
3. 转化客户的拒绝态度
4. 激发客户的亲切感
5. 避免突出个人看法
6. 快速获得客户的认同

第五章;优秀营销人员专业素养

一、职业素养

1. 优秀 SALES 具备的条件
2. 如何开好晨会、周会
3. 发扬“四千”精神
4. 如何做人
5. 营销人员素质模型
6. 自信心的塑造
7. 行销人员的必备知识
8. 如何写好一份报告
9. 学习能力
10. 时间管理
11. PDCA 工作法
12. 80/20 法则
13. 应数分解法

二、商业礼仪

1. 什么是形象礼仪
2. 什么是第一印象，包括哪些要素
3. 化妆——点燃自己照亮别人
4. 微笑的魅力
5. 衣装礼仪
6. 整体性原则
7. 西装、衬衣、领带的搭配与细节处理
8. 男士四大禁忌
9. 优雅、绅士的走姿
10. 手势活动黄金框
11. 目光语
12. 对待自己要有卓越的形象价值
13. 职业形象设计
14. 职场常用礼仪规范

三、演讲与口才

1. 说话就是生产
2. 道是内功，术是外功
3. 控情、攻心、驭神
4. 控情：要达到什么演讲的目的就要控制相应的情绪（人之七情六欲）
5. 攻心：同流同心，同心交流（利用心理共鸣进行演讲）
6. 基本功之脑：有话可说，快速表达
7. 基本功之嘴：语言的训练：清楚、有节奏、无毛病自然放松
8. 基本功之态势：比语言还重要：眼神、手势、躯干、步伐
9. 演讲的决定性因素：心态理解
10. 言之有序表达清晰
11. 方法之WWH:是什么、查原因、找方法