

《营销团队的建设与体系化管理》

课程教学大纲

课程名称：《营销团队的建设与体系化管理》

课程性质：内训/公开课

课程学员：主管以上级别的员工

教学时数：学时：12小时（2天）

课程简介：如何改变团队“散养”的状况，强化团队的凝聚力、向心力、执行力。80/90后的员工如何激励？互联网时代通讯发达了人和人之间的沟通障碍依旧存在，错误的沟通方式导致团队问题重重。

教学目标：增加学员的沟通技巧、掌握具体的沟通方法，摒弃沟通中的错误，提高团队的整体运作效率，强化团队意识。学员在内部沟通和外部沟通中的注意事项，在外部沟通中提升客户满意度的方法，通过学习做到沟通顺畅、团队高效。

教学要求：采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，要求讲师运用电脑多媒体课件和网络技术作为教学辅助工具，同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

教学纲要：**第一章 销售团队的组建**

- 一、 什么是团队
- 二、 团队形成的核心要素
- 三、 高效团队的主要特征
- 四、 团队形成的四个阶段
- 五、 团队合作不良表现
- 六、 团队建设遇到的困境
- 七、 团队陷阱团队失败原因

第三章、销售团队的管理

- 一、什么是团队精神

- 二、团队精神的主要表现
- 三、团队成员的性格方面
- 四、团队领导的管理风格
- 五、高效团队八种基本角色
- 六、培养团队精神的四大关键
- 七、提升员工认同感的策略
- 八、员工忠诚度的基本策略
- 九、有效提高团队凝聚力的策略
- 十、团队归属感的八项举措
- 十一、职业生涯规划，

第参章、销售团队的沟通

- 壹、管理沟通的九个要素
- 贰、管理沟通的八大特性
- 叁、管理沟通的有效空间距离
- 肆、管理沟通的身体语言忌讳
- 伍、有效管理沟通的 10 条基本原则
- 陆、倾听的五个层次
- 柒、“说”的技巧
- 捌、沟通积极的身体语言技巧
- 玖、如何与上级沟通
- 壹零、如何与同事沟通
- 壹壹、与下属沟通的九大原则
- 壹贰、沟通冲突处理

第四章：企业外部沟通

- 壹、互联网时代客户的变化
- 贰、什么是客户满意度
- 叁、客户满意度的体现
- 肆、如何建立信任感
- 伍、客户沟通的 8 项内容
- 陆、有效接打电话的好习惯
- 柒、如何向客户问问题
- 捌、不同性格客户的沟通技巧

第五章：销售团队的执行力

- 一. 团队执行力差的原因
- 二. 团队建设遇到的困境
- 三. 团队执行中的责权利
- 四. 建立团队执行的文化
- 五. 树立标杆与淘汰机制
- 六. 个人利益与团队利益
- 七. 优秀团队的再造法则
- 八. 一切行动听指挥
- 九. 优秀团员的心理素质
- 十. 专业大练兵
- 十一. 案例：三湾整编
- 十二. 案例：华为的狼性团队

第六章：销售团队的激励

- 一、九零后员工管理与激励方式
- 二、八招提升员工满意度
- 三、营销团队的整体效能如何提高
- 四、为什么员工不思进取？
- 五、营销体系的管控方法
 1. 结果管控
 2. 信息管控
 3. 制度管控
 4. 组织管控
 5. 过程管控
- 八、案例：在“支、帮、促”中成长
- 九、工具：条块结合的工具使用

第七章：销售团队的技能提升

- 一、市场调研与报告的撰写
 - 二、市场布局与渠道管控
 - 三、销售计划的制定
- 四、客户开发与管理的的方法
- 五、大客户的营销
- 六、客户满意度的管理

七、顾问式营销

八、市场促销的基本动作

九、如何开好销售会议

十、应收账款的管理

十一、营销费用的管控

十二、竞品信息的收集