

《基层销售职业化》课程提纲

一、销售工作的发展阶段：

交换商品—推销产品—营销促销--顾问销售

二、销售人员的工作职责：

根据公司的销售规划，将产品以合理的价格卖出，并协助完成销售和服务的全部环节。

三、什么是职业化

职业化的定义：职业化就是一种工作状态的标准化、规范化、制度化，即在合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，做合适的事。

四、销售人员的职业心态：

1、阳光的心态；

- ◆ 成功者将挫折、困难归因于个人能力、经验的不完善，强调内在，他们乐意不断地向好的方向改进和发展。
- ◆ 失败者怪罪于机遇、环境的不公，强调外在的因素造就了他们的人生位置，他们总是抱怨、等待与放弃。
- ◆ 阳光心态不是得意的心态，而是一种不骄不躁、处乱不惊的平常心态。

2、挑战的心态；

- ◆ 销售工作本身就是充满压力与挑战的行业。
- ◆ 销售永没有最好，销售的目标永无止境。
- ◆ 拥有挑战的心态，决定一个人是否会不断的充满激情。

3、共赢的心态；

- ◆ 团队协作的收获往往要超过团队各成员单独努力所获的简单累加，超出的部分就是协作的超值回报。
- ◆ 共赢的本质就是共同创造、共同进步，共赢是团队的内在气质。
- ◆ 共赢强调发挥优势，尊重差异，合作互补。

4、空杯的心态；

- ◆ 空杯心态就是一种挑战自我的永不满足。
- ◆ 空杯心态就是对自我的不断扬弃和否定。
- ◆ 空杯心态就是不断清洗自己的大脑和心灵。
- ◆ 空杯心态就是不断学习、与时俱进。

5、老板的心态

- ◆ 像老板一样积极；
- ◆ 像老板一样思考；
- ◆ 像老板一样敏锐；
- ◆ 向老板一样执着；
- ◆ 像老板一样行动；

6、感恩的心态

- ◆ 感恩是一种追求幸福的过程和[生活方式](#)。
- ◆ 感恩是一种利人利己的责任。
- ◆ 感恩让我们坦然面对工作中的起伏、挫折和困难。

五、销售人员的职业能力：

1、学习力：

- ◆ 向前辈学习；
- ◆ 向对手学习；
- ◆ 向客户学习；
- ◆ 向同事学习；
- ◆ 向消费者学习；

2、分析力：

- ◆ 自我能力的客观分析；
- ◆ 工作流程的定期分析；
- ◆ 销售数据的检讨分析；
- ◆ 竞争状态的细致分析；
- ◆ 区域市场的情况分析；
- ◆ 销售增长的可能分析；

3、沟通力：

- ◆ 聆听的艺术；
- ◆ 调频的必要；
- ◆ 沟通漏斗模型；
- ◆ 演绎还原过程；
- ◆ 身体语言的沟通；

4、谈判力：

- ◆ 理解谈判的本质；

◆观察力、洞察力、控场力、转换技巧；

◆谈判气场的营造；

◆懂得寻找适当的支持；

◆成交的重要性；

5、创新力；

◆从卖东西给客户到帮客户买东西的转变；

◆从单纯的执行者到创新方案的提供者转变；

◆创新的能力是客户持续认可的你的重要手段；

◆成功者将创新当作一种习惯，争做第一的企业才会成功；

6、管理力；

自我管理的步骤

◆ 确定角色：确定你认为重要的角色；

◆ 选择目标：分别为每个角色确定未来一周要达成的目标；

◆ 安排进度：为这些目标确定完成时间；

◆ 逐日调整：每日清晨依据行事历，安排一天做事的顺序；

时间管理的象限

◆ 重要并且紧急：及时而全力以赴；

◆ 重要但不紧急：计划并有条不紊地进行，做到未雨绸缪；

◆ 紧急但不重要：花一点时间做，请人代办，集中处理；

◆ 不重要且不紧急：有空再做或者不做；

情绪管理的主人

◆ 懂得情绪与压力的存在；

◆ 学会管理和驾驭负面情绪；

◆ 自我激励能力的培养

◆ 培养积极向上的情商

六、销售人员的职业素养

——看起来就像专业人士

1、职业化形象的要点：

统一、干练

2、行业职业化形象的要点

适合的衣着与谈吐

填好自己的“配备表”

3、商务礼仪

电话礼仪、拜访礼仪、谈判礼仪、宴会礼仪等

七、销售人员的职业态度

——用心对待客户，用心销售

做事情不用心的表现：

- ◆同样的错误要犯好几次
- ◆什么事情都不主动地沟通和关心
- ◆满足现状，缺乏创新
- ◆没有危机感

培养工作态度的要领

- ◆千万不要把问题丢在中间和稀泥
- ◆认错要从主管开始
- ◆在公司内部搞活“互助文化”
- ◆随时将自己当做公司的“窗口”
- ◆不附带处罚的要求是没有意义的

八、销售人员的职业道德

——坚持公司品牌信誉，对客户负责

品牌：职业化工作道德的整体意识

品牌不仅是高层关心的问题

精致到每一个人员、每一个环节

都要做到最好

客户的接受程度：喜欢--信任--依赖

素质差者代表企业形象

九、销售人员的职业化：

A、销售心理学在销售终端的应用

1、什么是心理学

2、什么是销售心理学

销售的过程就是一场心理博弈

3、销售人员的心理因素与购买对象的心理因素对比

4、如何理解心理防卫机制

5、客户的决策心理包含了哪些因素

(1) .面子心理

(2) .从众心理

(3) .推崇权威

(4) .爱占便宜

(5) .受到尊重

(6) .自我决定

互动探讨：心理层面的反应会通过哪些途径体现？如何提高个体观察与洞察能力？

销售心理学在谈判中的体现：

1、需求层次理论对于客户的分析

2、提问式销售法对客户心理影响

3、开放式与封闭式提问对客户心理影响

4、SPIN 问询模式对客户需求与渴望的心理导向

5、心理暗示的使用

6、留意你可能忽视的东西

7、客户成交的时心理活动分析及应对策略

喜悦、激动、恐惧、犹豫

销售特训模块：

1、积极销售的法宝：有效沟通

何为有效沟通？

有效沟通的构成元素有哪些？

A、导购过程中沟通的人际原则

◎ 主动表达善意（主动微笑的勇气）

◎ 捍卫别人说话的权利（听懂客户的需求）

◎ 认同沟通风格的差异（判断性格类型）

◎ 自我情绪管理（以职业的状态做事）

B、客户沟通管理

◎ 明白客户到底需要什么、为什么需要

◎ 设身处地的思考客户的情绪

◎ 与客户沟通的基本态度

性格分析方法在销售实战中的应用

- 1、了解性格分析之动物分类法
- 2、老虎型、孔雀型、猫头鹰、考拉型的行为特征
- 3、各个类型的沟通与应对策略工具

内部沟通技巧

- 1、 内部协作的定义与标准
- 2、 内部协作氛围的反思与营造
- 3、 个人利益、部门利益与组织利益
- 4、 内部沟通的经典原则
- 5、 如何进行有效的内部沟通

B、谈判力：

谈判基础体系：

- 1、科学理论与实际变数的融合；
 - 2、认知商务谈判中的定义和要素；
- 谈判是“欲望”与“条件”的相互转化；
- 3、谈判技巧是一种应用的工具（人与工具的关系）
 - 4、广义的谈判——布局，造势与用术
 - 5、谈判发生的要件分析
 - 6、群策群力：聚焦谈判涉及的能力
 - 7、谈判不得不懂的心理学

谈判的模型分析

- 1、风险与利益的均衡
- 2、商业谈判的形式——契约
- 3、商业谈判的策略分类—关系与利益的衡量
- 4、策略决定的原则与方法—先例与风格的衡量
- 5、策略分析：

竞争策略：风险判断评估、取舍长期与短期的利益、总体损益的评估、运用竞争战术
交易范畴的设定、替代方案、让步模式与计划、严守竞争守则

合作策略：信任基础、确立合作要素、切忌一相情愿、寻找关键点、建构资源而非武

器

规避策略与妥协策略

6、商务谈判实力的分析与评估

谈判的结构分析

1、谈判的流程

谈判的准备阶段、开局阶段、磋商阶段、僵局处理、协议促成阶段

2、谈判的人的结构

谈判的对象、对方的决策环境、对方的利益与目的、决策过程与时间架构

个人利益与整体利益的平衡、显性利益与隐性利益的判别、谈判的中的第三者

协助对手进行内部谈判

3、准备阶段的解构

3.1、确定谈判的目标

3.2、正确的谈判心态.

3.3、谈判信息的收集与整理

资料的概念与属性、资料的种类与分类、资料的真实性判定

3.4、寻找共同点与差异点

3.5、谈判的团队构成与任务区分

3.6、谈判天平上的砝码-评估双方实力

3.7、确定总体战略与计划

谈判的辩论技巧

1、经营你自己

突显自我魅力、强化你的交往价值

2、经营双赢关系

辨识对方利益的构成形式、辨识对方所处的局势、换位思考、双赢思维

3、信息再收集—观察、发问与倾听

4、良好的开局

5、影响开局的气氛因素

6、强化信心的准则与方法

7、蚕食对方的信心

8、建构有利的情势

9、客观证据与主观判断

10、如何应付对方的恶劣态度

11、暗示与回应暗示

12、掌握谈判主动性和节奏

13、识别谈判中的困境

如何清除对抗、如何打破僵局、如何扭转僵局

14、避免谈判后的蚕食

C、电话销售的基础技能

1.电话销售的特点

2.销售开始前的准备工作

i. 心态

ii. 工具

iii.话术

3.如何准备自己的话术稿

i. 阅读

ii. 体会

iii.修改

iv.练习

常见情况的处理原则

4.常见问题背后的真实原因

4.1.关于拒绝（初期）

4.2.关于机会（全程）

4.3 关于异议（中后期）

4.4 关于需求（前期和中期）

4.5 关于陈述（中后期）

4.6 关于成交（后期）

D、回款技巧

回款理论研究

1、开展回款工作前的思考

收款主体、对接人分析、问题预案

2、收款的心态和礼仪

3、熟悉客户付款的流程

4、客户付款的关键人及其日常沟通技巧

◎ 选择合适的时机

- 5、回款过程中的谈判技巧
- 6、回款过程中的心理博弈
- 7、问题客户的界定和处理方法的探讨

◎ 清收账款也要讲究双赢

E、销售职业化进阶：

1、执行力：

区分任务和结果；

培养结果导向的思维模式；

2、人际关系高手：

人际关系六大状态

- ◆ 人输我赢。巧取豪夺，坑蒙拐骗，损人利己。
- ◆ 人赢我输。迫于压力，委曲求全，损己利人。
- ◆ 人赢我赢。送人玫瑰，手留余香，利人利己。
- ◆ 人输我输。杀敌一千，自伤八百，两败俱伤。
- ◆ 不输不赢。生意不成情谊在，好聚好散，没有交易。
- ◆ 孤芳自赏。自扫门前雪，独善其身。

3、产品专家：客户不知道的，你知道。客户知道的，你比他知道的更正确、更准确。

4、顾问师：除了专业的产品知识，你还要拥有了解周边知识的能力。

有知识和内涵的人受尊重。

5、性格专家：不同类型的客户的应对原则和方法。

6、自我教练（目标设定和管理）：自己能都做好自己的教练。

十、如何成就团队职业化：

- 1、职业化应该“自上而下”；
- 2、及时的批评和指正机制；
- 3、普遍化要求、量化职业化行为规范；
- 4、职业化也需要通过区域和模块的方法来完成；
- 5、先易后难、排序进行
- 6、职业化进程中的奖惩机制；

十一、职业化自检与总结：

- 1、对任何人或事情，你是否是负责任的？
对自己负责，对客户负责，对企业负责

2、企业雇佣你的原因，是否因为你是有竞争力的？

专业优势或特殊才能；

3、你做出任何决定，你的判断是否是客观的？

养成用逻辑和数据说话的习惯

4、你的所有行动方案是否是可实现的，有量化指标，结果是可以考量的。？

5、你是否是正直的？

职业道德应该是企业用人的重要考核点，商业道德问题对于公司的发展也是致命的。

6、你是否具有协作意识和能力？

专业人士是学有专精的人，而职业人士则是注重[团队合作](#)的专业人士。团队协作就更应该被强调。

7、你是否能够通过学习不断提升？

处在急剧发展的时代，职业人必须不断地学习，否则只能被社会淘汰。所以说，应变的唯一之道是学习。