

销售技巧提升训练

培训目标：提升客户营销技能、完成团队营销目标

适合对象：营销部团队整体成员

学员人数：50 人左右

培训课时：2 天 12 小时

课程简介：

据统计，世界上 500 强中的 CEO 有 90% 的人具有销售的经历，互联网江湖中的众多显赫人物：程维（滴滴打车创始人兼 CEO）、干嘉伟（前美团网 COO）、吕广渝（前大众点评 COO）、陈国环（前赶集网 COO）、张强（去哪儿网 COO）。。。。也都来自自己阿里的销售铁军，很多开始从事销售的管理者都实现了自己的梦想，创办公司，财富自由，实现成功梦想。如果我是刚入行的销售人员，究竟该从哪些角度开始自己的销售生涯？在销售过程中要注意哪些问题呢？如何才能成为一个顶尖的销售人员呢？

本课程探讨什么是销售？如何成为顶尖的销售人员？怎么样训练自己的销售技巧。从销售定位、销售目标计划管理、销售沟通技巧、销售谈判技巧、销售心态训练五方面来开始销售训练，最终如何成为顶尖的销售人员。

课程提纲：

第一单元 顶尖的销售人员必须有清晰的定位

一、顶尖销售如何选择发展平台和产品

- 1、什么是营销，销售的本质是什么？
- 2、营销的四个竞争趋势是什么？
- 3、顶尖销售为什么要有对内营销与对外营销？

二、顶尖销售提升自己能力的三个维度

- 1、提升自己在内部影响力的三个维度是什么？
- 2、怎么样提升自己的态度、知识、技能？

三、顶尖销售要善于跟不同层级的客户沟通

- 1、营销中一定要思考的三个角色是什么？
- 2、怎样在竞争建立自己的优势？
- 3、客户四个分层需求的分析与满足
- 4、决策层、管理层、操作层、技术层的角色定位
- 5、本项目的各角色定位（决策者、受益者、影响者、评论者、反对者）

四、顶尖销售人员要做好销售定位

- 1、开发和维护新市场的五个销售步骤
- 2、设计差异化服务的三个技巧
- 3、申请销售资源的七个步骤

- 4、抓住销售本质做好服务的关键步骤
- 5、顶尖的销售人员要找到一个优秀的标杆并进行对标学习和超越。

【实战演练】

以本组某一具体客户为案例实战：

- 1、分析探讨该客户四个分层以及其需求
- 2、如何设计特有的开场白让客户能够记住你？（好玩、专业、利他）
- 3、分析讨论该客户竞争中的差异化产品和服务设计
- 4、探讨开发某区域市场的具体步骤。

第二单元 顶尖销售人员要有清晰的目标和销售计划跟进

一、对自己负责——制定营销目标与计划

- 1、目标决定你的工作状态和工作思路
- 2、营销的第一大工作是选择而不是努力
- 3、制订销售目标的五个步骤
- 4、推动自己目标实现的三个实用工具（客户漏斗表、工作计划表、问题反馈表）
- 5、运用目标管理卡来实施和监督管理目标

二、锁定目标客户

- 1、目标客户的细分及量化方式；
- 2、目标客户的资料来源及分析
- 3、目标客户深度挖掘的方法技巧

三、目标客户角色细分与服务

- 1、决策层、管理层、操作层、技术层的角色定位与分层分类服务
- 2、本项目的各角色定位（决策者、受益者、影响者、评论者、反对者）与分层分类服务
- 3、如何理清客户的管理架构及选择自己的战略盟友？
- 4、如何提升客户忠诚度而不仅仅是满意度？
- 5、拜访客户应该做哪些准备以吸引客户兴趣？

【实战演练】

以本组某一具体销售团队为案例实战：

- 1、如何将公司目标分解成部门目标分解成每一个销售人员认同的目标？并完成销售目标管理卡？
- 2、应该怎么设计和管理新客户漏斗表和老客户服务表

第三单元 顶尖销售如何跟客户关键人建立亲和力

一、如何找到关键人

- 1、如何绕过前台和敲开老总办公室？
- 2、找关键人的技巧和方法有哪些？
- 3、如何获得客户关键人的信任？
- 4、销售中常用的老三招和新三招是什么？

二、学会了解客户关键人三的思维及沟通方法

- 1、客户关系的基础；
 - 2、客户关系发展的四种类型；
 - 3、客户关系的意义与识别（亲近度，信任度，人情）；
- 三、深度建设客户客情关系——业务从关系做起
- 1、认识自己与他人的关系，通过与自己的潜意识沟通控制自己的情绪
- 2、如何理解人们行为背后的动机？（nlp 思想层次在销售中的理论与应用）
- 3、感悟一个人信念形成的五种方式，松动与修改信念的五种方法，塑造别人信念层面上的行为
- 4、跟别人相处的核心是欣赏别人的优点
- 5、PMP 的在情绪管理中的实践应用（五种控制自己和他人情绪技巧）
- 四、做关系的总体策略和具体技巧
- 1、建关系的技巧（建关系的核心在于“建”从无到有）；
 - 2、做关系的技巧（做关系的核心在于“做”提升加深）；
 - 3、拉关系的技巧（拉关系的核心在于“来”拉来拉满）；
 - 4、用关系的技巧（用关系的核心在于“用”借用资源）；

【实战演练】

以本组某一具体销售团队为案例实战：

- 1、建立一份客户档案；
- 2、建立一份客户组织关系分析图
- 3、对客户关键人进行哪些深度服务能够获得关键人信任？

第四单元 顶尖销售如何进行谈判并抓住机会成交

- 一、理解和把握客户成交过程中的心理
 - 1、成交分析是理性地的，但成交决策是感性的
 - 2、客户与销售观点是不一致的，但客户想自己做决定，要找共同点。
 - 3、销售强调产品特点跟属性，客户强调利益跟好处。
 - 4、学会 SPIN 的在销售技巧中应用
- 二、产品方案设计及服务方案展示的实战技巧
 - 1、预先框视法-预先消除可能的抗拒
 - 2、如何用下降式介绍法介绍
 - 3、如何用假设问句法吸引客户对于)的兴趣
 - 4、如何用互动式介绍法介绍
 - 5、如何运用对比法、数字法、案例法、图表法介绍产品
- 三、客户常见的异议处理技巧
 - 1、常见的客户异议分析
(太贵啦，不需要，再考虑。。。)
 - 2、处理成交异议的具体话术
 - 3、具体方法与处理话术

四、客户成交谈判关键和几种暗示

- 1、客户要求打折和砍价怎么处理？
- 2、成交谈判中的攻势谈判和守势谈判分别有哪些？
- 3、谈判中常用的四种资源
- 4、常用的成交话术解析

五、客户深度开发与服务技巧

- 1、客户重复营销技巧
- 2、客户交叉营销技巧
- 3、客户转介绍营销技巧

【实战演练】

以本组某一学员和销售客户为案例实战：

- 1、客户说太贵了怎么谈判成交。
- 2、销售成交中常用的工具训练和应用（客户问题表、谈判话术、成交话术）

第五单元 顶尖销售的心态修炼

一、销售经理面临的挑战

- 1、客户的要求变化
- 2、竞争对手的策略变化
- 3、新产品的推出变化
- 4、要学会利用网络营销和电商方法

二、销售经理需要充分认识自己的潜能

- 1、意识与潜意识关系
- 2、通过潜意识在竞争中扬长避短
- 3、学会发挥自己的潜能
- 4、学会测试和应用气质测试工具

三、让自己拥有强大的心脏

- 1、如何修炼积极的心态
- 2、如何修炼责任的心态
- 3、如何修炼坚韧的心态
- 4、如何修炼感恩的心态

四、从乾卦看渠道客户经理的成长历程和关键阶段

【实战演练】

以现场销售人员为案例实战：

- 1、实践应用气质测试工具，学会分析不同人的性格
- 2、学会调整和控制自己的情绪咒语法门。