
《销售团队建设与销售技能训练》

培训目标：帮助企业建设卓越的销售团队

适合对象：销售员

学员人数：为确保培训效果，建议每期培训人数为 30 到 70 之间

培训讲师：许晋

培训课时：3 天，6 小时/天

课程简介：

在销售过程中，销售人员最希望的就是客户签单，销售经理最关心的就是回款总额，销售总监最关心的就是销售目标达成率。在整个销售流程跟客户接触的各个环节中，很少有人关心客户的需求是什么？这就是为什么我们做了很多销售技巧方面的培训，却很难对销售业绩有所提升的原因。

本课程从销售人员服务的对象来思考，通过满足客户的需求来提升销售技能，实现销售目标。

本课程探讨的关键点是：客户

围绕点展开的问题是：我们的客户是谁？他们在哪里？我们怎么找到他们？他们需要什么？我们能满足什么？需要多少、什么时候？在此过程中我将学会客户购买心理、SPIN 顾问式话术、FABE 产品介绍话术、目标价值链分解、自我心态调整等技巧内容。

要解决这条问题线必须建设销售面：我们需要建设什么样的营销团队文化和需要什么样的营销人才。

培训结束后，我们营销团队应该通过课程至少获得三样营销法宝，第一是以客户为中心的营销思维；第二通过培训过程完成团队《销售人员业务手册》；第三塑造激情、积极、勤奋的营销团队文化。

课程大纲：

第一单元 团队概念

壹、认识团队（1+1=?）

贰、团队、团伙、群体之间的区分

参、团队建设的五个要素

四、团队：高绩效组织的基石

五、组织结构实践在团队建设中管理挑战

讨论：请分析团队与群体之间最大的区别是什么？

第二单元 高绩效销售团队的文化氛围建设

一、高绩效销售团队建设

- ✓ 了解团队运作—团队及团队角色
- ✓ 提升团队效率—团队发展的各阶段
- ✓ 设立团队—团队建设的原则
- ✓ 感受团队的力量—建设高绩效团队
- ✓ 团队文化与团队精神

模拟演练：生命的竞赛

式、销售团队组建实战演练

参、团队成员的相互信任（信任的基础是什么？如何建立？）

四、关心、帮助每个人（从哪些方面着手才是最有效的？）

伍、如何通过晨会创造良好的氛围

六、合理、完善的制度（制度目前不合理怎么办？）

七、融洽的团队气氛（团队如何开班后会？）

案例：某领导烦恼的一天

第三单元 销售团队工作技能提升

一、企业组织结构的启发

- ✓ 坤卦初六的启迪
- ✓ 常见的组织结构与应用

二、组织结构的基点——从职责到目标

- ✓ 职责、目标、计划、考核之间的关系
- ✓ 如何有效的岗位职责
- ✓ 团队的工作目标与工作标准在哪里？
- ✓ 设定目标的 SMART 原则
- ✓ 设定目标常用五种方法

-
- ✓ 分析上级目标（质疑、反馈、执行）

三、如何根据目标制定计划？

- ✓ 认识计划在管理中的意义
- ✓ 建立目标指引下的工作里程碑：分解工作或项目
- ✓ 安排计划中的活动，安排所需
- ✓ 工作计划中常用的几种工具
- ✓ 计划的种类与制定

第四单元 理解客户营销本质

一、理解客户营销

- 1、什么是营销，本质是什么？
- 2、客户营销与一般产品的营销区别是什么？
- 3、客户营销为什么要有对内营销与对外营销？

二、客户营销中的对内营销

- 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、客户营销中的对外营销

- 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？

第五单元 售前如何进行市场分析并锁定客户

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、怎么制订自己的营销目标和营销计划
- 4、推动自己目标实现的三张报表（客户漏斗表、工作计划表、问题

反馈表)

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分析

- 1、决策层、管理层、操作层、技术层的角色定位
- 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）
- 3、如何理清客户的管理架构及选择自己的战略盟友？
- 4、如何让客户对我们的服务感兴趣？
- 5、如何通过电话找到我们要找的人并进行约进？

第六单元 如何跟客户关键人建立亲和力

壹、 如何找到关键人

二、认识你的客户性格及沟通方法

- 1、视觉型、触觉型、听觉型
- 2、三种类型的沟通方式
- 3、九型人格外在行为模式、内在心理动机、变动规律
- 4、九型人格在营销中的应用

三、沟通技巧的四要素（望、闻、问、切）

四、沟通互动技巧训练

- 1、微笑是沟通中最具魅力的武器
- 2、保持什么样的目光？
- 3、运用肢体语言
- 4、保持恰当的沟通距离

第七单元 销售前深度建设客户客情关系——业务从关系做起

一、理解客户三的思维

- 1、客户关系的基础；
- 2、客户关系发展的四种类型；
- 3、三客户关系的意义与识别（亲近度，信任度，人情）；

二、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）；

实战练习：建立一份客户档案；

实战练习：建立一份客户组织关系分析图

第八单元 销售中客户的成交与异议处理技巧

一、SPIN 的问话及深度挖掘客户需求技巧

- 1、兴趣不满足原则
- 2、恰当的压力体现
- 3、找到共同点
- 4、SPIN 的应用

二、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

三、客户常见的异议处理技巧

- 1、常见的客户异议分析
- 2、处理成交异议的具体话术
- 3、具体方法与处理话术

四、客户成交的几种暗示

第九单元 销售售中的客户关系维护与以及销售售后投诉处理

一、客户满意度 VS 客户忠诚度

- 1、何谓客户满意度
- 2、何谓客户忠诚度

二、由客户满意到客户忠诚的策略

- 1、全员动员服务客户
- 2、全方位的客户关怀（电话、短信息、QQ、EMAIL、BBS、MSN 问候）
- 3、常规问候：1-3-7-21 法则；问候话术
- 4、重要节假日的问候：问候话术

5、形式比内容更重要

三、客户深度开发技巧

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

短片观看及案例分析：麦当劳让客户快乐重复消费、转介绍消费案例

第十单元 销售心态修炼技巧

- ✓ 积极心态的修炼技巧
 - ◇ 一命二运三风水……
 - ◇ 贵人在哪里
 - ◇ 正能量的聚集与吸引法门
- ✓ 责任心态的修炼技巧
 - ◇ 责任缺失背后的信仰危机
 - ◇ 究竟谁的错
 - ◇ 承诺的故事
- ✓ 坚韧心态的修炼技巧
 - ◇ 习惯的力量
 - ◇ 爱的力量
 - ◇ 梦想的力量
- ✓ 感恩心态的延伸与发展
 - ◇ 中国文化的根基在哪里？
 - ◇ 感恩的四个层次
- ✓ 乾卦的启示——人生发展的六个层次，请经营你的权利和影响力

