

# 销售经理营销能力提升

## 【课程背景】

企业发展，来自于创造的利润！可随着市场竞争的不断加剧，渠道的不断细分、新技术的影响，企业家们面临的问题和困难越来越多：产品不好销售、市场份额下滑、销售人才流失……

面对的问题有：

- 1、如何刹住老市场业绩不断下滑的势头，并变被动为主动？
- 2、如何快速开发拓展新市场，为企业开辟新的增长点？
- 3、面对新兴的网络营销对传统销售渠道的冲击，企业如何化解？
- 4、如何稳定住企业的核心大客户，并与之形成战略合作关系？
- 5、如何化解因市场下滑而造成的销售人才的流失？
- 6、如何打造新型的、狼性营销团队？……

## 【课程目标】

- 一、掌握销售的流程；
- 二、销售产品前先销售自己；
- 三、掌握产品介绍的方法；
- 四、客情维护的技巧和方法。

## 【授课对象】

销售经理/大区经理/营运经理、正、副店长/主管/领班营运督导、分销商等

## 【课程特色】

- 1、课程由浅入深、采用案例分析、模拟演练、小组讨论、导师点评，实战与理论相结合，逐步引导学员改变思维、突破思维，深刻去感悟，最后改变自我

的思维及行为

2、吕老师的实战经验丰富，课程幽默风趣、通俗易懂，能快速引起学员的共鸣，课程中运用大量的教练技术，能引导学员自我思考，从而达到课程目标

3、课程互动与实战案例多，能引导学员自我突破，自我提升

### **【授课方式】**

实例讲解、头脑风暴、案例研讨、小组讨论、角色扮演

### **【培训课时】**

2天(6小时/天)

### **【课程大纲】**

#### **第一讲：客户开发和管理**

##### **一、销售前的准备**

1、目标及策略设定改成“拜访目的及预期的拜访效果”

2、客户需求分析

3、销售管理必备的工具

##### **二、日常业务管理**

1、目标管理

2、时间管理（为什么做？如何做？重点讲解时间管理的重要性和如何做好时间管理/规划）（重点讲解）

3、行为管理和行动策略

4、自我绩效管理

##### **三、接近客户**

- 1、接近前的准备（A 包括客人过往的发件量情况、产品的收入、毛利等等  
B 可能会存在哪些异议，如何回应客人的异议）
- 2、接近客户的方法
- 3、四种常规的约见对策
- 4、记忆尤深的开场白（如何破冰？怎样的开场可能吸引客人，减少被拒绝的几率）

#### **四、客户拜访的综合技能**

- 1、区域市场开发与规划（尤其对路区销售部的同事更为重要）
- 2、新客户开发方法与技能
- 3、两表一图管理（重点讲解）

《客户分级档案表》 《拜访计划表》 四项思考

《客户区域分布图》

#### **五、电话销售前的“八项注意”（对电话销售的同事非常）**

- 1、明确电话的目的和目标
- 2、为所达到目的所必须问的问题
- 3、行业知识、专业知识准备
- 4、销售专业知识准备
- 5、客户信息了解准备
- 6、竞争对手信息了解准备
- 7、客户项目资料准备
- 8、客户方案准备

#### **六、初次电话接触问话破冰了解客户信息**

- 1、询问关于他身份和境况的问题（确认职位，确认往后的合作是不能）
- 2、询问他骄傲的问题（什么叫“骄傲的问题”？）
- 3、询问和个人兴趣有关的问题
- 4、询问如果他不需要工作的话想做什么
- 5、询问关于目标的问题

## 七、客户管理

- 1、客户的信息整理（重点讲解）
- 2、分清客户的决策链
- 3、养成拜访后分析客户和自我检讨的习惯（重点讲解）
- 4、善待每个客户

案例分享：资深销售人员上台分享成功案例

## 第二讲：商务礼仪

一、给客户美好的第一印象---推销产品前先推销自己

二、“佛要金装”，人要衣装——你就是你所穿的

三、职业着装基本技巧

- 1、西服、衬衫、领带的选择及穿着方法
- 2、职业西装需注意的“三个三”
- 3、服饰品的选择方法
- 4、面部修饰、发部修饰、化妆修饰、香水选择与使用

四、销售人员的仪态礼仪规范

- 1、你的笑容价值百万

2、眼神传递你真实的内心

3、销售洽谈中视线的落点

4、站立等候、洽谈的姿势

5、入座的姿势

6、手指的姿势

7、积极的肢体语言

8、消极的肢体语言

## **五、商务接待礼仪**

1、称呼礼仪

2、握手礼仪

3、名片礼仪

4、介绍礼仪

5、进出乘电梯礼仪

6、行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯、出入房间）

7、电话礼仪（需要补充加上的内容）

## **第三讲、和客户打开话匣子的技巧**

### **一、赞美**

1、首因效应

2、赞美三宝

3、眼勾手抓（视频欣赏：爱君如梦）

4、声拉话打

## 二、投其所好

1、视觉

2、听觉

3、嗅觉

4、味觉 □

学员演练：如何赞美顾客

## 三、实事播报

1、国际要闻

2、国内时事

3、行业动态

4、公司活动

## 四、巧问问题（重点讲解）

1、封闭式问题

2、开放式问题

## 五、互惠互动

1、给我一点茶叶

2、热乎乎的星巴克

3、你的早餐

## 六、讲个故事

1、6大步骤

2、三五成群、抑扬顿挫

3、三分理性、七分感性

## 七、开门见山

- 1、直奔主题
- 2、快刀斩乱麻

## 第四讲、以结果为导向的销售技巧

### 一、产品说明的技巧

- 1、产品说明的步骤
- 2、产品说明三段论
- 3、图片讲解法
- 4、展示的技巧
- 5、展示的话术

### 二、显示能力----产品竞争优势分析

- 1、FAB-E 分析（重点讲解）
- 2、特点、优点、好处对成单的影响
- 3、产品卖点提炼

### 三、获取承诺阶段的战术应用

- 1、如何发现购买讯号
- 2、如何达成交易
- 3、传统收尾技巧的利弊
- 4、如何判断是否可以开始销售的最后冲刺
- 5、如何达到双赢成交
- 6、怎样打破最后的僵局

### 四、销售成交

- 1、谈判促成——踢好临门一脚
- 2、直接促成
- 3、请示领导
- 4、优惠促成
- 5、二选一法则

## **第五讲：个人沟通技巧的提升**

### **一、如何运用沟通的三种表达语言**

- 1、文字语言
- 2、声音语言
- 3、肢体语言 □

### **二、语言表达训练**

- 1、游戏：依葫芦画瓢
- 2、全员参与
- 3、学员分享体验

### **三、感染力训练——语音语调语气**

- 1、声音 16 真言
- 2、语速训练
- 3、情绪感染力训练
- 4、停顿的运用

### **四、肢体语言**

- 1、游戏：快乐传真

2、全员参与

3、学员分享体验

4、肢体表达训练

## 五、文字表达的技巧

1、图文并茂

2、逻辑结构清晰

3、5W1H

## 第六讲、催款技巧

### 一、催款形式

1、电话法

2、信函

3、面访

### 二、优势催款法

1、不开先例技巧

2、规定期限技巧

3、最后出价技巧

### 三、劣势催款法

1、疲惫技巧

2、攻心技巧

### 四、处理僵局技巧

1、僵局产生的原因

2、避免僵局的发生

3、应对僵局的技巧

## 五、沟通的重要性

1、单向沟通

2、双向沟通

3、影响沟通的因素