

# 销售作业管理及基本技巧

## Sales ops and basic skills

### 背景 Background

新上任的销售人员，心情是兴奋和紧张的，一个新开始代表一个新的探险，在这个探险的开始，有件事是确定的，那就是一切都是“不确定”。在这个课程中，将会提供销售的基本作业的架构，销售的工作是如何推动的，需要什么工作来支持和推动。而新销售的第一个挑战就是要如何做市场的开发，所以本课程也会介绍销售工作的起点是什么，如何推动后面的工作。

The new salesperson is exciting and nervous simultaneously. New beginning means a new adventure, one sure thing among everything is: everything is uncertain. In this program, the trainer will introduce how the sales job is, how it works, what kinds of job should be done to support the sales operation. At the very beginning of the sales job is the cold call for the prospect, hence the selection of prospect and the skills of cold call will be introduced accordingly.

### 学习流程 Learning Process

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等...）

- 掌握客户的购买心理及购买阶段
- 销售步骤及销售管线的作业
- 如何明确潜在客户的来源
- 如何设定开发目标
- 如何做电话市场开发，话术的设计
- 双赢的销售谈判技巧

In the course, there will be involved with variety of activities to ensure the participants' learning performance, the learning process as below:

- Buying psychology of buyer, and the buying cycle
- Sales pipeline management
- Identify the sources of sales lead
- Setting of the sales activity index
- Design of the script for cold call
- Win-win negotiation - brief version

## 课程收益 **Benefits**

在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 掌握客户购买的心理
- 了解销售管道的管理
- 如何寻找潜在客户的方式
- 如何设定开发的目标及时间管理的技巧
- 陌生拜访客户的技巧
- 简单版的双赢谈判技巧

After the course, participants will learn:

- Understand the buyer psychology and apply to the sales dynamics
- The definition of the sales pipeline, and how to manage it
- How to search and screen the potential prospect list
- How to define the sales activity target with the time management
- Master the cold call skill
- Understand what is win-win negotiation - brief version

# 销售作业管理及基本技巧

## Sales ops and basic skills

模块 Module	课程大纲 Outline	时间分 Time (m)	教学方法 Activity
课程导入 Introduction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（客户方） Opening by host</li> <li>• 破冰活动 Ice breaking</li> <li>• 研讨公约 Ground rules</li> <li>• 课程介绍 Overview of the program</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？ Activity: What is the challenge?</li> </ul>	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第一单元 Module 1 销售的基本原理 Principle of the sales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：让学员了解客户的购买流程就是一个决策流程，而销售要跟着客户的韵律而动，才能掌握客户的需求，提供产品/服务/方案</li> <li>• Objective: to learn the buyer psychology, and work on buyer's movement, not salesperson</li> <li>• 销售的定义：帮助客户做出决策与采取行动的过程</li> <li>• The definition of SALES</li> <li>• 三种购买的原因：改善、追求、避险</li> <li>• 3 reasons to buy: improvement, pursue, risk-avoidance</li> <li>• 传统和现代销售模型比较</li> <li>• Comparison of the traditional and modern model</li> <li>• 购买者的关注点变化：阶段一、二、三</li> <li>• The shift of focus from buyer's perspective</li> <li>• 销售过程管理：销售步骤对应购买阶段</li> <li>• Sales process/pipeline management</li> <li>• 活动：客户可能拥有的问题或客户的购买流程</li> <li>• Activity: customer's challenges</li> </ul>	90	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• Lecture</li> <li>• Demo</li> <li>• Group discussion</li> </ul>
第二单元 Module 2 潜在客户的来源 Sources of prospect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：掌握潜在客户的来源</li> <li>• Objective: management of the sources of prospect</li> <li>• 明确潜在客户的特征</li> <li>• Identify the persona of potential prospect</li> <li>• 商机来源和客户来源</li> <li>• Sources of the sales lead</li> <li>• 商机开发的原则与开发路径</li> <li>• Principles and route for the sales lead</li> </ul>	45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• Lecture</li> <li>• Demo</li> <li>• Group discussion</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 活动：发展价值主张的陈述</li> <li>• Activity: what is our value proposition</li> </ul>		
<b>第三单元</b> <b>Module 3</b> 设定开发目标 Define the sales activity target	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：如何设定开发的目标及时间管理的技巧</li> <li>• Objective: How to define the sales activity target with the time management</li> <li>• 何谓有效的目标</li> <li>• What is the SMART goal</li> <li>• 销售阶段的定义</li> <li>• Definition of the sales stage</li> <li>• 销售目标的计算公式</li> <li>• Formula to setup the sales activity target</li> <li>• 开发时间的管理</li> <li>• Time management</li> </ul>	90	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• Lecture</li> <li>• Demo</li> <li>• Individual activity</li> <li>• Group discussion</li> </ul>
<b>第四单元</b> <b>Module 4</b> 如何约见客户 How to cold call	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：如何约见客户的技巧及练习</li> <li>• Objective: Master the skill of call cold</li> <li>• 明确参考案例</li> <li>• Identify the reference case</li> <li>• 约见客户的价值</li> <li>• Value of the meeting</li> <li>• 活动：设计客户约见话术</li> <li>• Activity: script of cold call, role play</li> </ul>	90	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人角色扮演</li> <li>• Lecture</li> <li>• Demo</li> <li>• Individual activity</li> <li>• Role play</li> </ul>
<b>第五单元</b> <b>Module 5</b> 双赢谈判技巧 Win-win negotiation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：了解双赢谈判技巧的基本概念</li> <li>• Objective: win-win negotiation skill 101</li> <li>• 谈判的基本原理</li> <li>• Basic principles of negotiation</li> <li>• 谈判的基本技巧</li> <li>• Basic skills of negotiation</li> <li>• 一些状况处理方式</li> <li>• What-if case study</li> </ul>	75	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• Lecture</li> <li>• Demo</li> <li>• Individual activity</li> <li>• Group discussion</li> </ul>
	总课时长度 Total training time		7 小时 0 分
<b>休息时间 (break time) : 上下午各一场 15 分钟休息 15 min per am/pm</b> <b>中饭休息时间 (lunch hour) : 1 个小时 1 hour</b>			