

当责的销售技巧

概述

所有的销售人员都想要有更好的业绩，因为有更好的业绩才能得到自己想要得到的幸福/成功。问题在于要如何获得呢？这个课程的设计就是要提供适合的观念和技巧，帮助学员完成他们的目标：

- 为什么当责是获得幸福/成功唯一的抉择
- 了解自己的社交风格，并快速识人及选择适合的销售风格
- 快速销售技巧，适用在零售及电信的销售技巧
- 高效的工作技巧，要如何利用有限的资源创造最大的绩效

整个课程的进行是技巧说明、技巧演示及技巧练习及活动，以确保课程的进行活泼，帮助学员获得最好的学习效果。

《当责的客服技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 当责 - 追求幸福的选择	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：识别什么是当责，面对关键时刻的心态决定人生 • 当责的定义：当责不是中国传统的观念 • 负责对当责：负责是对区域和行为负责，而当责是对结果负责，当责比负责是更重要的价值观 • 当责的困难：拥有当责的价值观不是一件容易的事情，是要下决心和坚持信念的。 • 关键时刻：在关键的时刻，就能够展示这个人是否真正具有当责的价值观；也就是说关键时刻就是考验的时刻，决定这是一个什么样的人：操守和行为的关联。 • 颓废的漩涡：面对关键时刻，进入颓废的漩涡是一个正常的现象，所以问题不在于进入颓废漩涡，而是如何快速走出。 • 圣严法则：“面对它、接受它、解决它、放下它”的圣严法则就是标准的当责行为过程，也是能力提升的过程。 • 选择决定命运：一个人的幸福决定于在面对关键时刻的抉择，在解决挑战的过程，就是提升能力的循环，更是建立获得幸福的能力。 • 活动：为什么要当责？ 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第二单元 选择适合的销售风格	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：快速判断客户的类型，进行合适的销售方式。 • 了解自己的社交风格 • 社交风格的快速判定 • 依照社交风格快速调整销售的方式 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 社交风格的测试 - 不同的销售风格 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
第三单元	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：快速推动销售工作 	135分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解

快速销售技巧	<ul style="list-style-type: none"> • 快速建立关系 • 狡猾的问句，寻找机会 • 进行推荐 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 高效称赞客户 - 设计问句 - 角色扮演 		<ul style="list-style-type: none"> • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
第四单元 高效的工作技巧	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：应用当责到工作和生活的方式 • 活动：猜猜这是谁？ • 如何当责：要当责，需要哪些基本的概念和技巧 • Vincent 的成长故事：真实故事演绎当责价值观的应用 • 时间管理原则到当责：如何清晰目标和执行 • 活动：为什么要当责 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论
	总课时长度	6小时 30分	

休息时间：上下午各一场 **15** 分钟休息
中饭休息时间：1 个小时