

高效銷售輔導技巧

概述

銷售管理的工作越來越辛苦，主要的原因有：

- 市場競爭日趨激烈，產品的差異也逐漸減少，全國統一的策略經營是無法符合當地市場的期望。
- 由於人才市場的競爭難以找到優秀的銷售人員，而好不容易培養好的銷售人員也容易被別家公司獵走。
- 在過去經常是銷售主管/經理扮演大銷售，而銷售人員扮演銷售支持的角色。由於市場擴大的緣故，要接觸的客戶層面不斷拓展，這樣的工作模式已經無法負荷大量拜訪的需求。

在這樣的經營環境下，銷售主管/經理的角色轉變急需改變。必須從過去衝鋒陷陣的士官長，改變為現代化的銷售主管/經理，能夠：

- 在辦公室與銷售人員共同使用現代化的工具，來分析業績的進度
- 找出業績快速成長的增長點，明確發展的銷售策略和檢討進度
- 能夠在銷售拜訪的過程中，觀察銷售人員的銷售技能，提出觀察並引導改善的方式
- 最後能夠制定銷售人員能力的成長計劃。

學習流程

在課程中，學員將通過不同形式學習活動，來學習以下課題：（這些活動將包括小組與全體討論、個人與結隊練習等…）

- 銷售主管角色轉變的必要性
- 銷售人員的能力管理
- 銷售量化管理
- 銷售質化管理
- 銷售輔導的循環 SCC
 - SC1：業績討論周會
 - SC2：技巧輔導計劃
 - SC3：技巧輔導拜訪的實施
 - SC4：技巧輔導拜訪的檢討
 - SC5：技能提升計劃及實施

課程收益

在課程結束後，您的學員將學會以下技巧：

- 如何從士官長轉變為現代化的銷售主管/經理
- 如何選擇適合的能力提升手段幫助銷售人員成長
- 掌握從銷售目標到制定銷售策略，最後轉換到銷售流程的過程，進行銷售量化管理
- 瞭解輔導的必要性，透過以身作則進行輔導，提升銷售質化管理
- 理解銷售輔導的循環是如何進行
- 如何從銷售報表找出銷售人員成長的機會，並進行討論銷售策略和行動計劃的技巧
- 判斷銷售人員的狀況，並決定如何安排銷售輔導的計劃及安排
- 如何觀察銷售人員技巧的技巧，在必要的情況下進行救場
- 在技巧輔導拜訪後，進行反饋的討論，並處理可能的抵觸行為
- 能夠安排適當的技能提升計劃，幫助銷售人員成長

《高效銷售輔導技巧》

模塊	課程大綱	時間分	教學方法
課程導入	<ul style="list-style-type: none"> • 開場 (客戶方) • 破冰活動 • 研討公約 • 課程介紹 • 討論：銷售管理的挑戰 	15 分	<ul style="list-style-type: none"> • 內容講解 • 引導活動 • 小組討論
第一單元 銷售主管角色轉變	<ul style="list-style-type: none"> • 單元目的：幫助銷售主管/經理理解市場的變化，工作的定位也需要隨之調整 • 銷售管理的困難及挑戰 • 銷售管理的關鍵成功因素 - 過去和未來 • 銷售主管/經理的角色 • 銷售主管的死區、舒適區、學習區、恐慌區 • 活動：留在舒適區的、進入學習區的因素 • 銷售輔導的關鍵成功因素 	30 分	<ul style="list-style-type: none"> • 內容講解 • 引導活動 • 個人活動 • 小組討論及報告
第二單元 銷售人員的能力管理	<ul style="list-style-type: none"> • 單元目的：瞭解銷售人員的能力是如何管理 • 銷售輔導管理的兩個範圍 • 銷售人員的能力分類 • 能力提升的手段 • 活動：能力的分類及提升手段 	30 分	<ul style="list-style-type: none"> • 內容講解 • 引導活動 • 個人活動 • 小組討論及報告
第三單元 銷售量化管理	<ul style="list-style-type: none"> • 單元目的：掌握銷售業績的架構及預測 • 銷售策略的同心圓 • 三種目標的類型 • 不同的銷售策略 • 不同的銷售流程 • 活動：銷售業績的預測 	60 分	<ul style="list-style-type: none"> • 內容講解 • 引導活動 • 小組討論-便利貼、大白紙
第四單元 銷售質化管理	<ul style="list-style-type: none"> • 單元目的：掌握銷售輔導的概念及技巧 • 視覺偏見 • 有意識及無意識的學習 • 習慣的影響和作用 • 輔導的作用 • 策略輔導的步驟 • 活動：角色扮演 	75 分	<ul style="list-style-type: none"> • 內容講解 • 引導活動 • 個人活動 • 小組討論 • 角色扮演
第五單元 銷售輔導的循環 SCC	<ul style="list-style-type: none"> • 單元目的：銷售輔導的循環 SCC • 介紹銷售輔導的循環 • 活動：選擇最有興趣的環節 	30 分	<ul style="list-style-type: none"> • 內容講解 • 引導活動 • 投票活動

第六單元 SC1：業績討論 周會	<ul style="list-style-type: none"> 單元目的：如何從銷售報表找出銷售人員成長的機會，並進行討論銷售策略和行動計劃的技巧 討論：與銷售人員個別業績檢討會議的週期 銷售人員的十大錯誤 錯誤判斷方式及輔導問句 活動：兩人角色扮演 	150分	<ul style="list-style-type: none"> 內容講解 引導活動 個人活動 兩人角色扮演
第七單元 SC2：技巧輔導 計劃	<ul style="list-style-type: none"> 單元目的：判斷銷售人員的狀況，並決定如何安排銷售輔導的計劃及安排 依照銷售人員的受教度及能力度進行分類 製作技巧輔導的行程計劃和計算 活動：個人計劃，兩人討論 	60分	<ul style="list-style-type: none"> 內容講解 引導活動 工具使用 個人活動 兩人討論
第八單元 SC3：技巧輔導 拜訪的實施	<ul style="list-style-type: none"> 單元目的：SC3：技巧輔導拜訪的實施 專業銷售技巧的回顧 銷售技巧的觀察表 活動：角色扮演及反饋練習 	90分	<ul style="list-style-type: none"> 內容講解 引導活動 工具使用 角色扮演
	<ul style="list-style-type: none"> 工具：技巧輔導的規劃表 個人活動：選擇一個銷售人員，填寫「技巧輔導的規劃表」 如何自我介紹 技巧輔導拜訪的提示 技巧輔導拜訪的演示 活動：三人角色扮演 	120分	<ul style="list-style-type: none"> 內容講解 工具使用 三人角色扮演
第九單元 SC4：技巧輔導 拜訪的檢討	<ul style="list-style-type: none"> 單元目的：在技巧輔導拜訪後，進行反饋的討論，並處理可能的抵觸行為 技巧輔導拜訪後的討論 如何進行強化良好的行為 活動：三人角色扮演 	60分	<ul style="list-style-type: none"> 內容講解 工具使用 三人角色扮演
第十單元 SC5：技能提升 計劃及實施	<ul style="list-style-type: none"> 單元目的：能夠安排適當的技能提升計劃，幫助銷售人員成長 分析培訓的需求 培訓的方式及形式 工具：個人發展計劃 活動：個人計劃，三人討論 	60分	<ul style="list-style-type: none"> 內容講解 引導活動 工具使用 個人活動 三人討論
	總課時長度	13 小時	

休息時間：上下午各一場 15 分鐘休息
中飯休息時間：1 個小時