

基本销售技巧

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 购买心理的研究 及客户开发的途 径	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解客户的购买心理，掌握客户购买的动机 • 销售的定义：帮助客户做出决策与采取行动的过程 • 三种购买的原因：改善、追求、避险 • 客户对于陌生拜访的心理及处理策略 • 活动：客户的需求分析及价值主张 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 小组讨论
第二单元 客户开发的心理 建设	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：理解优秀销售人员的心理素质，做好心理建设 • 销售人员可控事项 • 七个心智模式 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 寻找激情 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论
第三单元 销售过程及目标 设定	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解客户开发的工作及过程架构的全貌，能够知道做什么、如何做、为何做 • 分辨客户、战区和商机的不同 • 客户开发的流程管理 • 客户开发的相关指标 • 客户开发的目标计算及设定 • 销售人员的时间管理 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 目标推算 - 时间管理模拟 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论
第四单元 信任圈的建立	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：获得客户的信任是销售成功的重要基础，如何使用正确技巧获得客户就显得非常重要。 • 建立信任的方法：经验、组织、推荐、你 • 聆听技巧：聆听和寻问 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 二人角色扮演

	<ul style="list-style-type: none"> • 五种助语的使用 • 活动： • 让学员熟悉助语的用法 		
第五单元 暖场开场	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：一个好的开场可以让后续的销售拜访更为顺利，在这个单元中教导学员如何设定一个清楚和明确的拜访目的。 • 开场的步骤：如何有效开场对销售拜访的结果，有直接及关键的影响 • 策略人物：在客户端，有哪些策略性的人物会影响销售的过程？ 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演
第六单元 引导寻问	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：只是了解客户说的需求，这是不够的！我们还需要知道客户为什么有这个需求，在需求满足后的感觉/价值。更重要的是我们要能够引导客户的需求，到我们的独特能力。 • 明确关键能力：关键能力就是独特并有效解决客户问题的能力，这就是引导寻问的方向。 • 问题的类型：开放式及限制式，这是最广为了解，却最难以掌握的技巧，但在引导客户的运用是非常重要的。 • 引导式提问：开放型、控制型、确认型 • 活动：前导式及引导式提问的脚本设计 • 活动：角色扮演 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演
第七单元 展示方案	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：在客户挖掘出自己的需求后，销售人员就开始进行展示自己的产品/服务/方案是如何满足客户的需求，展示的时间不能过长，但必须清楚和完整 • 展示方案的时机：大部分销售人员反的错误就是太早于介绍自己的产品。这是一个致命伤。所以，要有方法地判断，何时介绍自己是一个关键。 • 连接方案到价值：这是一个搭桥的活动，搭得漂亮，就可以一次到位。 • 展示方案的步骤：如何有效展示特色及利益，让客户顺利接受？ • 活动：话术的设计及角色扮演 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人小组讨论
	总课时长度		6小时 30分
<p>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</p>			

