

---

## 概述

在竞争的市场中，永远逃不开与竞品的比较。因此，市场情报的收集非常重要，因为在拜访客户前，如果可以知道与竞品的差异，就可以在客户拜访中引导客户的焦点，获得竞争的优势。市场情报的收集除了是客户外，还有其他的渠道可以获取的。

竞品分析与比较的应用是关键，因为在客户的不同人物角色，对于这购买的观点不同，也就会有不同的视角，所以需要知道有哪些的人物角色，不同角色的痛点在哪里？销售人员的工作是引导客户从痛点走向我们的独特卖点。

独特卖点有两个特性：客户需要及竞品没有的，所以要透过工具进行科学化的分析，再设计话术来连接产品的独特卖点到客户的痛点。这些话术绝对不可能在客户拜访的现场设计，这样说起来可以能连接错误，或说起来不自然。所以，事前的话术设计是销售成功的关键。然而，在连接成功后，客户不见得会接受其价值，所以销售人员要能够用数字的方式计算给客户看，证明其价值。

所以，这个课程的设计是由三个点所组织成面：

- 市场信息
- 人物角色
- 话术设计

在课程的最后有一个角色扮演的活动，让学员可以模拟客户拜访的情境，一方面验证话术设计的正确度，一方面练习客户拜访的技巧。

## 学习流程

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…）

- 收集情报的方式及归类的方法
- 分辨客户内，不同部门的需求
- 客户人物角色的定义及痛点
- 寻找独特卖点进行分析
- 计算独特卖点对于客户的价值
- 角色扮演来验证话术的设计

## 课程收益

：在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获

- 企业客户的需求层次 ●
- 掌握情报收集的来源及归类方式 ●
- 了解客户是如何定义供应商的关系阶梯 ●
- 客户在购买中的不同人物角色 ●
- 不同角色的痛点以及不同角色之间的链接 ●
- 如何针对不同的客户需求，寻找不同的独特卖点 ●
- 透过计算公式来证明独特卖点的价值及客户的收益 ●
- 在角色扮演来验证话术设计的正确性，课后即可使用 ●

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场 (客户方)</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	15 分	<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 情报收集	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：收集情报的方式及归类的方法</li> <li>• 需求的层次</li> <li>• 市场调研的定义、原则及类型</li> <li>• 情报收集的对象及范围</li> <li>• 情报收集的渠道</li> <li>• 活动： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 选择适当的渠道及情报分类</li> <li>- 竞品比较表</li> </ul> </li> </ul>	90 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第二单元 客户需求分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：分辨客户内，不同部门的需求</li> <li>• 客户关系阶梯</li> <li>• 客户购买者的人物角色</li> <li>• 客户的痛苦链</li> <li>• 活动： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 选择一个学员的客户，作为案例</li> </ul> </li> </ul>	90 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第三单元 竞品的比较分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：寻找独特卖点，并明确其价值</li> <li>• 竞品的功能/特性比较</li> <li>• 寻找独特卖点</li> <li>• 连接到客户的痛苦链</li> <li>• 设计独特卖点的 FAB 陈述</li> <li>• 计算独特卖点的价值</li> <li>• 活动： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 选择一个学员的客户，作为案例</li> </ul> </li> </ul>	120 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 跨组建议</li> </ul>
第四单元 竞品比较的实践	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：将课程制作出来的资料，应用在实际案例中</li> <li>• 活动：不同情境的角色扮演</li> </ul>	75 分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 跨组建议</li> </ul>
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			
总课时长度			6 小时 30 分