

# 市场开发及谈判技巧

## 概述

从经济开放开始到现在，B2B 销售人员经历三个不同的时代：

1. 卖方市场：只要产品能够生产的出来，客户抢着买。
2. 供需平衡：那个时期要拼销售人员的努力程度，客户就在那里，只要你努力勤快找客户，就会有生意。
3. 买方市场：销售人员再怎么努力，碰到的客户大多是专家。接触的第一句话就是：你多少钱？太贵了！

在买方市场中，产品之间的差距逐渐减少，在买方以价格为优先的状况下，卖方增加竞争力最快的方式就是降低生产成本及销售费用。降低销售费用从两方面着手：减少销售人员和电子商务。采取降低销售费用的策略后，发现确实是降低费用后的价格竞争力有提升，可以保住现有客户，但是要拓展新市场就心有余力不足了。卖方希望能够使用电子商务拓展市场的时候，就发现很难在网站上表现价值，最后还是以杀价为主要的手段。但很多企业产品的定位属于中高价位，这时候还是要回到销售人员的开发策略。但是，如何提升销售人员的销量就是最大的挑战。虽然上过许多的销售技巧和产品知识培训，但是效果总是不彰，主要的原因是一般的销售技巧课程，并不是针对客户开发而设计。

在客户表达愿意购买之后，谈判阶段就即将开始。那么谈判之前要准备什么？谈判要谈些什么，谈判如何创造双赢？这也是本课程希望能够讨论的范围。

## 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...）

- 购买心理的研究及客户开发的途径
- 客户开发的心理建设
- 客户开发的过程及目标管理
- 电话陌生拜访的技巧
- 双赢谈判的条件
- 谈判前的准备
- 谈判的开场白
- 谈判使用的技巧

## 课程收益

在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 了解购买心理学，掌握客户购买的动机
- 了解各种不同的客户开发方式，能够平衡投入以创造最大的绩效
- 理解优秀销售人员的心理素质
- 分辨客户、账户和商机的不同
- 掌握客户开发的流程及目标管理
- 掌握电话陌生拜访的技巧
- 处理客户拒绝的技巧
- 了解如何创造双赢谈判的条件
- 学习谈判的筹码及量化如何进行
- 设计适当的开场白，建立双赢谈判的基础
- 掌握不同的技巧，进行谈判

## 《市场开发及谈判技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> <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>	30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 购买心理的研究 及客户开发的途 径	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：了解客户的购买心理，掌握客户购买的动机</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>• 三种购买的原因：改善、追求、避险</li> <li>• 客户对于陌生拜访的心理及处理策略</li> <li>• 活动：客户的需求分析及价值主张</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第二单元 客户开发的心理 建设	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：理解优秀销售人员的心理素质，做好心理建设</li> <li>• 销售人员可控事项</li> <li>• 七个心智模式</li> <li>• 活动： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 寻找激情</li> </ul> </li> </ul>	45分	<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> </ul>
第三单元 销售过程及目标 设定	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 分辨客户、战区和商机的不同</li> <li>• 客户开发的流程管理</li> <li>• 客户开发的相关指标</li> <li>• 客户开发的目标计算及设定</li> <li>• 销售人员的时间管理</li> <li>• 活动： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 目标推算</li> <li>- 时间管理模拟</li> </ul> </li> </ul>	75分	<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> </ul>

<p>第四单元 市场探勘</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：从广泛的市场寻找可操作的客户清单</li> <li>• 从现有的客户绘制客户画像</li> <li>• 定义价值提案</li> <li>• 发展过滤问句</li> <li>• 商机产生的种类</li> <li>• 活动：制作潜在客户过滤问句</li> </ul>	<p>60分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<p>第五单元 电话陌生拜访</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：掌握电话陌生拜访的技巧</li> <li>• 电话陌生拜访的目的</li> <li>• 客户讨厌陌生拜访的原因</li> <li>• 电话陌生拜访的话术设计</li> <li>• 如何处理拒绝：寄资料、已有供应商、不需要</li> <li>• 突破守门人的技巧</li> <li>• 活动：话术的设计及角色扮演</li> </ul>	<p>120分</p>	<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>• 三人小组讨论</li> </ul>
<p>第六单元 双赢谈判的条件</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解谈判的黄金原则及特性</li> <li>• 决定坚持程度的因素</li> <li>• 影响谈判力量的优势及软肋</li> <li>• 活动：状况题</li> </ul>	<p>60分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<p>第七单元 谈判前准备</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 影响双赢结果的原因</li> <li>• 能够识别双方可以运用的筹码</li> <li>• 如何量化手上的筹码</li> <li>• 如何整合手上的筹码，并整合为方案</li> <li>• 小组活动： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 量化筹码</li> <li>- 状况题</li> </ul> </li> </ul>	<p>150分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<p>第八单元 准备开场白</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解开场白的结构</li> <li>• 发展开场白</li> <li>• 明确共同目标</li> <li>• 活动： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 发展开场白</li> <li>- 状况题</li> </ul> </li> </ul>	<p>60分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
<p>第九单元 开始谈判</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 立场 vs 利益</li> <li>• 我方使用的招数及陷阱</li> <li>• 对方使用的招数及对策</li> <li>• 了解结束谈判的步骤</li> </ul>	<p>120分</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 个人活动</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>

	• 活动：角色扮演		
	总课时长度	13小时 0分	
休息时间：上下午各一场 <b>15</b> 分钟休息 中饭休息时间： <b>1</b> 个小时			