

# 十大销售步骤实战技能提升与营销手册编写课程大纲

**【课程课程】周洪超**

**【课程目的】**

通过正确认识营销职业，树立正确的营销信念，掌握充分准备、合适接近、充分沟通、建立信赖感、深挖需求、演示说明、处理抗拒、及时成交、转介绍、卓越服务的十大销售步骤，提升销售技能和信念，销售也是精准分析设计出来的，优秀的销售流程和精准的营销手册才能永恒复制和传播，真正解决优秀营销员的复制。

**【学习方式】**

理论讲解+案例分析+互动思考+小组 PK 互动+模拟演练+现场提问答

**【学习对象】**

营销员、销售主管、部门经理等人员

**【课程时间】 2 天**

**【培训效果】**

- 1、树立钢铁般的销售信念；
- 2、掌握快速寻找目标客户的方法技巧；
- 3、提升销售方式技能；
- 4、建立可复制传承的营销手册。

## 十大销售步骤课程介绍

### 一、 销售信念

1. 年轻的我们需要什么样的状态
2. 世界上最伟大职业——营销
3. 销售是最好的工作
4. 如何才能轻松快乐赚钱
5. 什么是销售？
6. 什么是团队？

### 二、 如何快速寻找到目标客户

1. 客户画像
2. 自上而下寻找法——从源头上直接找到决策人
3. 自下而上寻找法——在现场或实地通过打听核查后找到购买决策人
4. 集中攻占与单兵作战
5. 黄石伊莲健身俱乐部——目标客户

★ **实操模拟练习：制定目标客户分组 PK**

### 三、 销售十大步骤

#### (一) 充分准备

1. 准备客户资料

2. 专业知识准备
3. 服饰得体准备
4. 自信积极心态准备
5. 调整心态方式
6. 我的誓言
7. 正确认识恐惧
8. 准备客户接纳我们的必见理由
9. 设计好见面开场白

★ **实操模拟练习：制定见面开场白分组 PK**

## **(二) 合适接近**

1. 寒暄
2. 开场白
3. 合适的接近

## **(三) 充分沟通**

1. 沟通原理
2. 说服技巧
3. 聆听的技巧
4. 肯定认同技巧
5. 欣赏和赞美
6. 真诚
7. 相似影响

★ **实操模拟练习：有效沟通练习的黄金话术分组 PK**

## **(四) 建立信赖感**

1. 如何建立信赖感？
2. 信赖证明的准备
3. 站在客户的立场

## **(五) 深掘需求**

1. 了解客户的需求
2. 如何探询需求
3. 发问探寻需求
4. 客户的疑问
5. 边环发问技巧

★ **实操练习：制定黄金问句分组 PK 训练**

## **(六) 演示说明**

1. 说明好处
2. 产品介绍并塑造价值
3. 演示说明
4. 人性行销的公式

## **(七) 处理抗拒**

1. 可怕的是你对拒绝的态度
2. 面对拒绝的心态
3. 拒绝的真假问题
4. 拒绝的原因和六大抗拒原理
5. 处理抗拒的思路
6. 解除反对意见
7. 处理拒绝的方法
8. 专业处理反对意见
9. 解除抗拒的套路

10. 顾问建议
11. 电话约访常见的拒绝形式的五类
12. 犹豫的不同表达及处理
13. 价格异议处理

★ 实操练习：制定处理客户抗拒意见分组 PK

#### **(八) 及时成交**

1. 成交步骤——帮助客户成功
2. 成交恐惧与时机
3. 促成中的注意五个要点
4. 及时成交
5. 成交的 26 种方法

★ 实操练习：制定成交训练分组 PK

#### **(九) 转介绍**

1. 要求客户转介绍
2. 转介绍的步骤
3. 客户链与转介绍

★ 实操练习：制定转介绍训练分组 PK

#### **(十) 卓越服务**

1. 追求卓越的服务
2. 售后服务
3. 为客户服务不要犯“七宗罪”  
销售是被设计出来的

#### **四、 销售是被设计出来的——顾问销售管理流程**

#### **五、 营销手册编写——才能优秀被复制精准传播**

##### **(一) 编写营销手册的意义与价值**

##### **(二) 编写营销手册的组织管理与程序**

##### **(三) 营销手册的框架结构**

##### **(四) 营销手册的使用与管理**