

《从销售新兵到销售高手》

一营销技能提升训练

主讲人：许慧梅

课程背景：

销售人经常被这些困扰：

- 1 找不到客户群？见不到客户面见面不知道说什么！搞不定客情关系！客户已有固定供应商，不理睬我……

本课程的销售技能提升训练，带领销售人员掌握有效开发客户的流程和工具。通过大量的练习使销售人员在开发客户过程中，有信心、有方法、业绩提升。真正让销售人员做到不仅了解了销售技能的理念，而且真正做到把方法运用到实际工作中，行之有效、成为业绩优秀的销售人。

【课程目标】

掌握：掌握开发目标客户的方法

运用：掌握与客户的交谈方式、内容，学会观察客户、捕捉机会

掌握产品塑造价值的方法

【授课形式】

随机分组：所种方式为学员创造氛围，多层次分组互练

轻松教学：多元化地帮助学员，随时解答

实战演练——分组讨论、案例解析等，全心投入

现场设计——直接设计客户开发计划、直指目标、反复训练

【培训对象】

销售业务精英

【培训时间】标准版 2 天，12 个小时

【课程大纲】：

案例导入：某知名食品集团公司采购案例

案例导入：一次求职经历带来的启示

思考：成功的销售人员是怎样炼成的？

第一部分：销售心态基本功修炼

一、应有的心态

1、核心心态：正确认识销售这一职业

树立正确的客户观 客户是什么

客户喜欢什么样的销售人员

二、专业的修炼

1、公司形象代表

2、经营产品与服务

3、销售角色金三角

4、市场信息、客户意见收集者

第二部分——有备而战

一、谁是客户

1、了解行业及行业通行规则

2、客户细分

二、获得客户

1、客户分类及筛选方法

2、获取客户的途径

3、了解客户

4、了解对手

5、人际关系的运用

三、策略与计划

1、需求分析—拟定销售策略

2、决策模式分析——拟定销售计划

小组练习：结合产品特点，罗列出产品客户群，并制定接近计划

四、访前准备

1、新客户业务拜访最重要的一关是见面的第一印象及前面的几分钟。

2、为了有效突破冷漠或拒绝，寻找最适切入点，即早与客户产生共鸣。出发前一定要有所准备。

3、关键的准备事项：

- 自己的职业化形象和精神面貌
- 引发共鸣的开场白
- 激发客户注意力和好奇的拜访目的
- 对客户问题精简有力的答案
- 刺激客户开口的提问方式

4、从客户的角度，准备好三个问题的精简答案

5、准备好激发客户开口的提问

五、产品价值塑造方法

1、利害分析法

2、FABE 法则

3、列举数字法

4、对比呈现法

5 典型案例法

小组练习：产品价值塑造

第三部分——有效技巧 事半功倍

一、安排约会

1、安排约会是业务拜访的第一关

2、勤+创意+技巧

二、业务拜访步骤

1.以客户观点（购买程序）出发的业务拜访流程

2.按业务拜访步骤规划你的拜访

三、业务拜访关键技巧

1. 互动演练

2. 关键技巧如何建立

(1) 信任

(2) 如何探访需求

(3) 如何提供解决方案

(4) 促成与异议处理

视频学习：《非诚勿扰》

电影案例分析：《拜访客户》

四、销售沟通技巧

- 1、客户类型决定沟通模式的不同
- 2、倾听是关键
- 3、提问专家

角色扮演：销售情境练习

视频讨论：《保险人员的客户沟通》

第四部分：客户管理技巧

一、 销售人员在大客户管理中的角色

1. 整合及协调团队资源，为客户创造价值
2. 协调客户关系管理

案例：协助维护大客户管理数据库

二、客户关键互动技巧

1. 案例演练
2. 技巧总结
 - (1) 如何突破成见，贴近客户
 - (2) 如何设定客户合理期望值
 - (3) 面对不合理要求的团队应对策略
 - (4) 对客户合理要求，一时无法满足