

# 《房企销冠综合素养提升训练》课程大纲

## 【课程收益】

- 1、正视销售的最大障碍，通过换位思考和技能提升，突破自我认知障碍。
- 2、加强对客户在全流程销售活动中的关注力，提升客户价值。
- 3、项目营销中，维护企业品牌和品牌体系，并善于打造自我品牌。

## 【授课对象】

房企销冠和营销管理人员

## 【授课课时】

2天（6小时/天）

## 【授课方式】

- 1、理论讲授
- 2、分组讨论
- 3、案例分享
- 4、视频赏析
- 5、课堂互动

## 【课程大纲】

### 第一讲 销售认知提升

#### 一、突破销售的最大障碍

- 1、做销售最大的障碍是自我认知障碍
- 2、从提供解决方案的角度优化销售意识
- 3、立足客户视角挖掘和升华销售价值点

#### 二、做销售最重要的素质是坚持

- 1、坚持在同一行业做下去
- 2、坚持在同一家公司做下去
- 3、坚持客户跟踪与维护
- 4、坚持学习

### 三、销售技能素质修炼

- 1、销售人员七项核心技能
- 2、销售人员职场晋阶六大途径
- 3、销售业绩不好的唯一原因

案例分享 1：最牛销售员年薪百万，她是怎么做到的？

案例分享 2：如何正视销售过程中的挫折？

分组讨论：为什么半数以上的 CEO 都是销售出身？

视频赏析：销冠都会有这个信念！

## 第二讲 客户服务意识提升

### 一、客户服务基本思维

- 1、在心理上控制客户
- 2、在销售执行策略上心存利他理念
- 3、客户是销售人员最大的财富

### 二、提升客户满意度

- 1、地产横盘时代重视客户服务的三个原因
- 2、客服升级的三个维度
- 3、客户服务创新的两大策略

### 三、客户关怀是最好的营销

- 1、客户关怀的特征是低成本、高回报

2、盘活客户资源，增强客户粘性

3、做足准备，避免客户情绪积压

四、客户服务价值的四个层次

1、满足客户的基本需求

2、满足客户的期望需求

3、满足客户的渴望

4、满足客户“意料之外”的需求

案例分享 1：直击客户心中期望

案例分享 2：标杆地产客户服务计划经验分享

案例分享 3：疫情期间，标杆房企为业主提供的贴心服务

### **第三讲 品牌意识提升**

一、把自己打造成主打品牌

1、链接：和别人建立联系

2、表达：简明扼要说重点

3、沟通：让别人感觉良好

二、做好企业品牌传播

1、品牌宣传形式丰富，内容全面深入

2、品牌活动形式多样，多维提升传播效能

3、品牌事件提升竞争力，扩大影响力

4、舆情管理重塑企业形象

三、品牌如何渗透到项目营销中

1、房企做品牌的三大难点

2、三个问题讲好品牌故事

分组讨论：如何描述个人品牌价值？

案例分享 1：标杆房企品牌传播经验分享。

案例分享 2：标杆房企如何讲好品牌故事？

**课程回顾和总结**