

《最强尖兵——销售战斗力提升训练营》

高云鹏 老师

课程背景

对于企业而言，渠道客户是我们开疆拓土的战略联盟，是我们市场建设的重要伙伴。良好的客户关系，是营销战略落地执行的重要保证，也是销售业绩突破的关键抓手。优秀的销售、沟通技巧，是业务精英的必备技能。高效的客户拜访与维护，是业绩提升的核心保障。本课程结合大量快销品行业实战经验，深入洞悉客户需求，帮助营销精英、销售体系负责人，跳出传统客户管理思维怪圈，重新建立良好的合作关系，全面提升销售技能，为业绩提升打下坚实基础

课程受众

营销系统中层管理骨干、销售储备人才、业务一线销售精英

课程大纲

DAY1 销售信任与高效成交

核心课程模块：客户关系管理/销售沟通技巧/商务礼仪

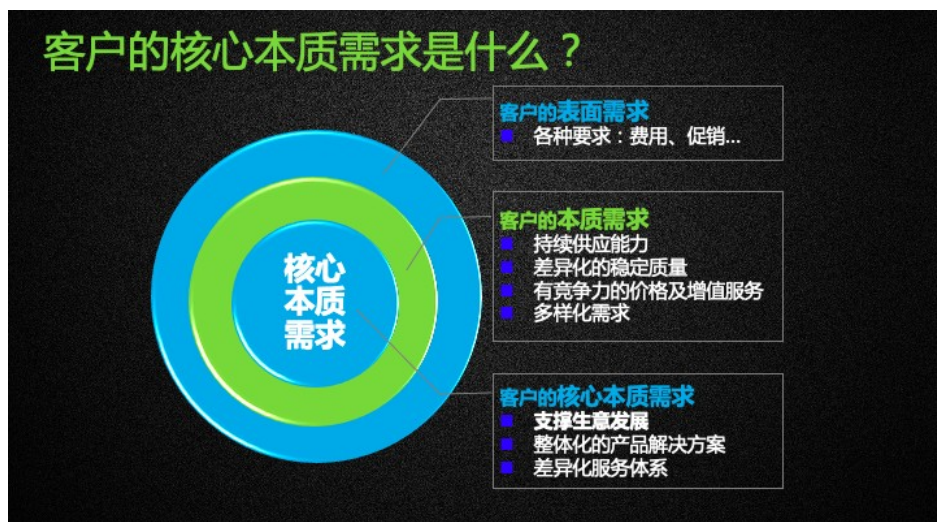
一、客户关系就是生产力

- 1、销售永远不变的 25 字箴言
- 2、客户关系与销售贡献模型
- 3、客户关系管理的五个维度

案例拆解：客户关系管理实战真经

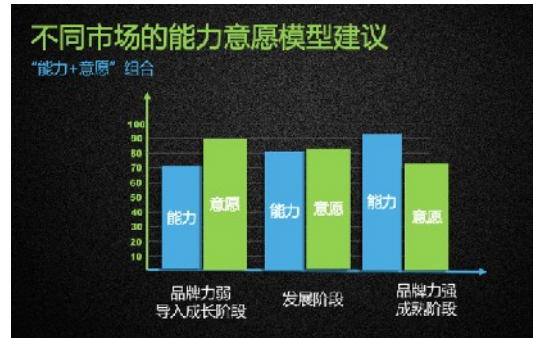
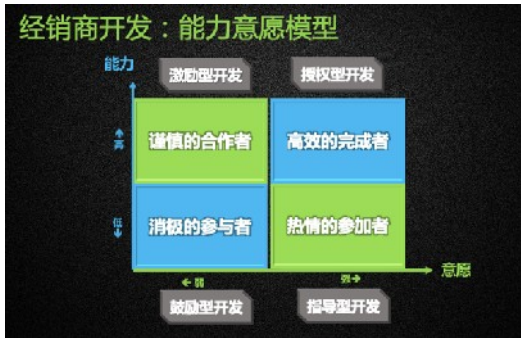
二、客户关系管理战略

- 1、从心里认知层面重新理解客户关系
- 2、客户的核心需求到底是什么



3、企业与客户共同成长

- 成长阶段及特点
- 不同阶段的合作要义
- ◆ 互动：客户选择的关键抉择
- 合作意愿与能力模型



3、客户开发策略

4、客户关系维护战略

- 客户关系维护的三大误区
- 客户关系维护必须遵循的四个原则

换位原则

底线原则

互利原则

成长原则

- ◆ 互动：客情关系诊断量表——从青铜到王者，你的客情管理水平处在哪个段位

三、客户关系维护实操

1、客情维护方法论——日常客户关系维护的五步法

2、跳出让利的怪圈——低成本客户关系倍增的六种客情维护方法

3、销售信任如何建立



4、互动：设计你的客情改进方案

四、销售沟通技巧

1、销售沟通必须清楚的四个前提

- 销售过程中销的是什么？
- 销售过程中售的是什么？
- 买卖过程中买的是什么？
- 买卖过程中卖的是什么？
- ◆ 互动讨论：“四个前提”如何应用到现在销售场景中

2、客户购买驱动力背后的六大心理问题

- 你是谁？
- 我为什么要买？
- 我为什么在你这买？
- 我万一吃亏了怎么办？
- 我为什么要现在就买？
- 我为什么要在你这里再买？

◆ 练习：寻找购买驱动力

3、DISC 模型解析不同类型客户的沟通策略与技巧

- DISC 模型
- 老虎型客户应对技巧
- 孔雀型客户应对技巧
- 猫头鹰型客户应对技巧
- 考拉型客户应对技巧

4、八大销售沟通战术——让我们和客户走得更近

- 如何破冰开局
- 如何正确倾听
- 如何让客户喜欢你
- 正确的塑造产品价值
- 消除客户疑虑——找出客户说“不”的原因
- 互动：FABE 推荐法实战应用
- 如何让沟通更加高效
- 如何让沟通快速达成共识

5、争议处理——如何化解问题与冲突

- 争议产生的原因
- 常见分歧类型与处理对策
- 如何做到精准的聆听与反馈
- 如何提出有建设性的意见

- 如何实现求同存异
- 如何把危机变成转机
- ◆ 快销品行业经典客户争议处理案例分析

五、商务礼仪

- 1、互动：画像——你眼中优秀的销售人员该有的样子
- 2、得体的举止，是销售的第一步（仪容仪表篇）
- 3、商务着装礼仪
- 4、商务会议与接待礼仪
- 5、商务宴请礼仪
- 6、日常拜访礼仪规范

DAY2 客户拜访与商务谈判

核心课程模块：客户拜访技术/商务谈判实务

一、客户拜访计划

- 1、所有销售变量里，唯一不变的是什么
- 2、拜访目的三个层次
- 3、客户分级管理
- 4、拜访目标设定
- 5、拜访动线

二、拜访准备

- 1、理解客户的期望
- 2、拜访承诺目标（底牌计划）
- 3、拜访的心理预案

三、零售终端客户拜访（B、C、D类门店客户）

快消经典战术：拜访八步骤

- 1、准备工作
- 2、检查户外广告
- 3、和客户打招呼
- 4、做终端生动化

- 5、检查库存
- 6、进行销售拜访
- 7、订货
- 8、向客户致谢并告之下次拜访时间

四、企业客户、大客户拜访技巧

1、大客户项目销售的特点

- B2B 销售和 B2C 销售的区别？
- 销售规划、销售思维和销售技巧的不同与结合

2. 大客户销售目标制定

- 什么是销售目标？
- 互动研讨：销售目标如何制定
- 影响销售目标的 6 大指标

3、大客户项目中的三要素

- 大客户的销售事项
- 大客户销售流程
- 大客户关键人
- ◆ 互动研讨：思考三要素的不同组合的影响

4、大客户销售的六步法

- 寒暄与话题切入
- 证明公司及自己
- 沟通风格调整
- 了解内核需求
- 方案确认呈现
- 晋级/承诺

五、商务谈判实务

1、商务谈判基础

- 了解你的客户
- 谈判目的金字塔模型
- 商务谈判的三大误区
- 基于双赢的谈判策略

2、明确策略

- 常用的五大谈判策略

- 明确谈判目标
 - 谈判的底牌逻辑
- 3、了解需求
- 了解客户想要什么？
 - 收集关键信息
 - 了解客户真正需求
 - 了解客户的内部角色

4、谈判准备

- 工具包
- 谈判分工
- 深挖卖点与价值塑造
- 准备方案 4 步骤

5、谈判流程

- 谈判的节奏
- 商务谈判的 SOP

6、如何提升我们的谈判能力

- 谈判中降阻力的三种方法
- 谈判中化解问题的四种手段
- 求同存异 达成共识

7、合同签署关键环节

8、谈判总结复盘与跟进

六、实战模拟与经验分享（第二天下午）

1、课题：高效客户拜访

2、形式：根据不同客户类型场景（第一天下午抽签决定，第一天晚上进行准备），以舞台剧形式，呈现一幕高效的客户拜访与沟通谈判场景。其他小组观摩，评委组打分

3、要求：

以小组为单位，全员参演

- 每一小组展示时长为 15-20 分（根据组别数量确定）
- A 角色代表公司业务人员，B 角色代表客户，根据实战需求自行划分
- 将课堂所学知识与实践相结合，尽可能还原市场实战真实性

- 合理设计剧情中的矛盾、冲突，并能巧妙化解、应对
- 根据剧情需要自行准备物料



(过往案例：华致酒行、金六福销售实战案例图)