

双赢：教练式销售

——运用教练技术有效影响客户的销售技巧

授课对象

项目经理/销售顾问（方案式销售）

适合人数

20-40

授课时长

2天（12学时）

课程特色

本课程是以教练技术、大脑神经学等心理学原理为基础、结合销售心理学的**实战训练**课程，具备四大特色：

- 1、**教练思维**：老师将教练理念融入销售过程与课堂互动，让学员具备教练思维，从而能持续影响客户；
- 2、**心理分析**：课程针对客户购买时的心理运行机制与购买障碍，带领学员寻找客户大脑中的“购买按钮”；
- 3、**实战训练**：课程以实战训练及情景模拟为主，让学员在实战中发现问题，修正错误，改进不足之处；
- 4、**工具应用**：讲师根据学员的实战表现进行点评分析与指导，并提供教练工具应用于实际销售工作；

学员收益

1. 建立教练思维，掌握教练技巧，从而实现从短期销售向长期教练与顾问转型，形成持续影响力
2. 充分理解客户购买行为的心理及大脑运行机制，掌握有效的影响力工具，提升对客户的影响力；
3. 掌握有针对性的教练聆听与提问技巧，学会理解客户痛点，提升挖掘客户内在需求的能力；
4. 掌握精彩呈现和展示方案的核心教练互动技巧，提升有效推荐方案并打动客户的能力；
5. 掌握与客户建立信任并提升客户满意度关键手段，提升经营长久客户关系的能力。

核心知识点

- 1、教练的基本信念哲学与角色
- 2、教练有效影响客户的核心原理
- 3、修炼教练状态、改善销售心态的主要方法
- 4、赢得客户信任、建立伙伴关系的基本方法；
- 5、理解客户、听懂客户心声的关键要点
- 6、诊断痛点、挖掘需求的关键教练提问技巧；
- 7、呈现方案、推动客户决策的教练对话技巧；
- 8、促进行动、持续跟进客户的教练对话技巧；

课程纲要

第一模块 课程导入

- 销售产品的本质
- 客户状态的变迁
- 销售思维的变化

第二模块 销售的教练理念

- 什么是教练式销售
- 为什么需要教练式销售
- 教练式销售的基本理念
- 教练式销售的角色定位
- 如何运用教练式销售技巧

第三模块 销售的教练关系

- 展示中正感：减少客户的戒备
- 运用共情感：引发客户的共鸣
- 保持同在场感：强化客户的认同
- 建立信任感：赢得客户的相信

第四模块 销售的教练技巧

1、教练式聆听——听懂客户心声

- 听观点：理解客户的想法
- 听事实：澄清谈话的内容
- 听感受：读懂客户的情绪
- 听需要：洞察客户的意图

2、教练式提问——问清客户需求

- 问背景：了解客户所处的情景
- 问目标：清晰客户想要的成果
- 问现状：理解客户面对的困境
- 问意义：扩展成果达成的价值
- 问建议：征询问题解决的思路

3、教练式反馈——推动客户决策

- 肯定：认可客户的贡献
- 回放：厘清谈话的要点
- 分享：陈述整体的提案
- 框定：共识方案的内容

4、教练式跟进——促进客户行动

- 支持：支持客户的决定
- 鼓励：嘉许客户的努力
- 问责：跟进客户的承诺
- 展望：激发客户的改变

课程总结

- 教练式销售复盘
- 教练式行动计划

授课形式

体验（40%）+总结分享（20%）+讲师点评与讲授（40%），每一模块的体验后，学员对活动或者演练进行盘点与总结，反思得失成败，通过多次调整与改进的练习，掌握具体的工具和方法，切实提高销售技能。

授课流程

	时间设置	内容设置	工具及理论方法
第十天	09:00-12:00	第一模块 课程导入 <ul style="list-style-type: none"> 销售产品的本质 客户状态的变迁 销售思维的变化 第二模块 销售的教练理念 <ul style="list-style-type: none"> 什么是教练式销售 为什么需要教练式销售 教练式销售的基本理念 教练式销售的角色定位 如何运用教练式销售技巧 	教练的基础理论 教练的基本哲学 教练的绩效公式 教练的作用机制
	14:00-17:00	第三模块 销售的教练关系 <ul style="list-style-type: none"> 呈现中正感：减少客户的戒备 运用共情感：引发客户的共鸣 保持同在场感：强化客户的认同 建立信任感：赢得客户的相信 第四模块 销售的教练技巧 <ol style="list-style-type: none"> 教练式聆听——听懂客户心声 <ul style="list-style-type: none"> 听观点：理解客户的想法 听事实：澄清谈话的内容 听感受：读懂客户的情绪 听需要：洞察客户的意图 	认知理论 同理心理论 真实性原理 教练的同步法 逻辑层次理论 STEP 聆听模型 聆听对话练习
第十一天	09:00-12:00	<ol style="list-style-type: none"> 教练式提问——问清客户需求 <ul style="list-style-type: none"> 问背景：了解客户所处的情景 问目标：清晰客户想要的成果 问现状：理解客户面对的困境 问意义：扩展成果达成的价值 问建议：征询问题解决的思路 	教练提问原理 核心提问类型 教练合约原理 基础提问模型 销售提问技巧练习
	14:00-17:00	<ol style="list-style-type: none"> 教练式反馈——推动客户决策 <ul style="list-style-type: none"> 肯定：认可客户的贡献 回放：厘清谈话的要点 分享：陈述整体的提案 框定：共识方案的内容 教练式跟进——促进客户行动 <ul style="list-style-type: none"> 支持：支持客户的决定 鼓励：嘉许客户的努力 问责：跟进客户的承诺 展望：激发客户的改变 课程总结 <ul style="list-style-type: none"> 教练式销售复盘 教练式行动计划 	教练反馈原理 主要反馈类型 推动决策过程模拟 SEA 跟进要点 愿景销售技巧 教练复盘理论