

## 课程名称：商务楼宇营销服务技能培训

- **适用对象**

客户经理

- **课程时长 (天)**

1天，6小时/天

- **课程简介/特色**

本课程以消费者心理学、营销学等理论为基础，结合全业务环境下的园区和楼宇销售渠道特点，通过深入分析客户购买流程和购买习惯，在深入讲解信息化产品的购买和销售特点基础上,以实战模拟的方式教授客户经理销售拜访及深度沟通技术，让客户经理掌握通过多次成功的拜访完成信息化产品的销售任务。本课程讲师有着多年商务楼宇销售的实际工作经历，对通信行业的动态有着自己独到的见解，并且亲自参与课程开发，很多内容让学员感到耳目一新。课程密切联系实际情况，生动活泼、深入浅出，可以助力学员提升实际工作绩效。

- **课程目标/学员收益**

- 通过培训帮助客户经理树立正确销售理念，规范销售流程，梳理销售工作思路；
- 打造职业化的商务楼宇客户经理销售团队，实现客户经理的三个转变（思想转变、行为转变、业绩转变）；
- 梳理客户经理内部工作流程，打造强大的服务支撑团队；

- **课程纲要**

### 一、商务楼宇客户特点与营销关键（时间占比 30%）

- 1、商务楼宇客户的关键特征
- 2、商务楼宇客户的生命周期
- 4、商务楼宇客户销售的特殊性
- 5、商务楼宇销售场景与适配产品分析
- 6、商务楼宇客户拜访前的准备
- 7、商务楼宇客户经理在沟通中的不良表现

## 二、商务楼宇客户顾问式销售技术（时间占比 30%）

### 1、商务楼宇客户市场开发应该重点考虑的关键环节

- 物业入手
- 熟人入手
- 现有业务入手
- 常规陌拜

### 2、运营商对商务楼宇客户明确清晰的价值定位

### 3、如何建立客户关系及客户关系的四种类型

### 4、如何对商务楼宇客户进行市场细分

### 5、商务楼宇客户的三维需求

### 6、客户需求的深层次挖掘

### 7、客户经理的工作内容

### 8、客户经理的角色转换与发展目标

### 9、客户经理如何发掘客户的利益点

案例：从交易型销售到顾问式销售

## 三、接近商务楼宇销售技能基础（时间占比 40%）

### 1、楼宇企业“快微准”实战技能

- 现场快速营销导入
- 开场接触技巧
- 需求探讨式：在服务的过程中，巧妙的开始需求切入点
- 角色扮演：三种开场白技巧
- 销售高手素描（实践中客户营销机会把握）

### 2、快速找准客户需求技巧

- 客户在什么情况下有需求？
- 不同群体客户对业务需求
- 三种需求贯穿主线
- 探寻终端需求的“三连环”模型
  - ◆ 练习：30秒内明晰客户需求的实战模拟

### 3、快速推荐与微体验技巧

- 1、业务介绍三原则
- 2、业务介绍技巧（FABE）在业务中的运用
- 3、实战中如何增强业务产品卖点感染力？
- 4、微体验与“推荐三点造句法”完美结合

练习：向时尚一族推荐华为/小米/三星合约机现场模拟

### 4、快速促成与异议处理的技巧

- 1、客户指出业务缺点，怎么办？
- 2、异议处理三部曲：让技巧替代本能
- 3、业务员常见异议与应对方法

- 4、何时要促成客户购买
- 3、促成 4 种技巧运用要领

练习：终端与促销优惠包促成的实战模拟

## **5、善用“快微准销售脚本：快速掌握现场话术技巧**

- 1、什么是“好的销售脚本”？
- 2、如何写出实用的销售脚本
- 3、销售脚本怎么用最有效
- 4、动作话术实战演练