

---

# 新主人翁精神塑造与狼性营销团队修炼

主讲：石华彬

## 【课程目的】

- ◆本课程将帮助企业打造狼性营销团队
- ◆训练我们的营销人员进行销售潜能深化，深刻领悟顾问式销售之精髓
- ◆从更广泛和更高的层面、角度、立场来看待我们与客户的关系
- ◆全面准确了解客户之真实需要，从价值出发使顾客认同我们的产品与价格
- ◆使学员具备新主人翁精神与素质，掌握更多的寻找、开发客户的渠道与方法
- ◆掌握客户抱怨及投诉处理技巧，全面提升客户关系维护技巧
- ◆激发营销人员工作热情和斗志，凝心聚力，开启新的工作征程！

## 【适合对象】

营销人员及相关人员

## 【授课方式】

课堂研讨、角色扮演、案例教学、模拟练习、小组分享

## 【课程大纲】

### 上篇：正能量与阳光心态塑造与修炼篇

#### 模块一：什么是正能量的观念和阳光的心态

- 1、什么是正能量的观念和阳光的心态？
  - A、案例论证正能量的观念和阳光的心态对人生有什么有利的影响；
  - B、为什么要建立正能量的观念和阳光的心态。
- 2、正能量的观念和阳光的心态从哪里来？
  - A.想法决定悲喜情绪
  - B.乐观奠定成功的事业
  - C.乐观的身体不生病
  - D.ABC理论

#### 模块二：什么是新主人翁心态

##### 1、积极主动

做好工作积极主动是最重要也是最关键的因素—成功人士的习惯

##### 2、责任心

---

A、今天努力工作是为了什么？——为了子女、为了家庭、为了幸福！

B、除了钱之外你还图什么？——马斯诺五大层次需求，人都是希望被尊重被认可的，请拿出我们对工作、对客户、对企业、对家庭的责任心，我们将收获尊重与认可！

### 3、自信心

成功的三要素：信心、品格、知识

案例：英国首相丘吉尔的故事、邻家表哥的故事

### 4、充满热情

热情的感染力

日本经营之神稻盛和夫认为一个人在工作中成功的方程式：成功=人格理念 X 热情 X 能力，其中热情是发动机。

视频：《稻盛和夫谈热情对人才的重要性》

### 5、热爱学习

如何学习，深度学什么？宽度又学什么？学习能给您带来什么？

甲村与乙村的案例

视频：《李嘉诚谈知识成就其一生的命运》

### 6、坚持不懈

人才与庸才的分别就在于是否能够坚持到底，美国推销员协会根据数据调研把坚持不懈当作销售人员成功的不二法则。

案例：史泰龙的故事、肯德基创始人的故事，千亩橙园的故事。

经典案例对上述六种心态进行精辟讲解。

## 模块三：薪水的来源

1、请思考我的薪水来源于谁？

A、您在为谁工作？

B、您工作快乐吗？

C、你相信人间有天堂和地狱吗？

2、努力工作后，薪水、报酬的回馈！

A、工作要努力，目标要清晰。确认目标，实施目标，即使工作单调，也会使得有趣和迷人；有效制订工作目标的方法和工具；

案例：内斯美的故事、李小龙制订目标。

B、收入水到渠成的原理，能力圈=收入圈

C、付出不亚于任何人的努力（日本经营之神稻盛和夫）

## 模块四：学会感恩，迈向幸福人生的成功路

讨论：为什么要感恩？感恩什么？

解码：一个人的成就和命运与父亲母亲关系的影响；

1、“百善孝为先”——清《围炉夜话》；“要孝敬父母，使你得福，在世长寿。——摘自圣经摩西十戒；

2、孝，乃是子女对父母、晚辈对长辈的尊敬、依从、感恩的心理，“孝”的前提是感恩。

3、感恩一切

A、感恩大自然的福佑

B、感恩父母的养育

C、感恩师长的教诲

---

D、感恩老板之栽培

E、感恩同事之互助

工具：感恩墙

**感悟：**感恩是生命中最重要的能量之一，也是企业凝聚力的核心要素，一群没有感恩心的员工，不可能成为一个有凝聚力和竞争力的企业；一个没有感恩心的员工，不可能拥有阳光心态和发展前途。

## 下篇：狼性营销技能提升篇

### 模块一：成为优秀的销售精英

- 1、销售精英的自我认知
- 2、销售人员职业生涯三部曲
- 3、优秀销售精英的精品素质

练习：百问不倒

### 模块二：精心准备——是狼就得准备

- 1、心智准备：愿不愿与敢不敢

目标：从“心”解决员工的原动力问题

注明：阻止骆驼前行的不是沙漠，而是心中没有绿洲

- 2、知识准备：懂不懂与透不透

◆营销知识：弗洛伊德与营销实践

---

◆客户心理：AIDMAS 理论

◆商务礼仪：销售商务礼仪的精髓

即时训练：人生三件宝

目标：解决员工的专业性问题

注明：专业就是一针见血

### 3、技巧准备：会不会与熟不熟

◆自我管理□客户管理

◆沟通技巧□谈判技巧

目标：让员工明白，会比懂更重要

注明：纸上谈兵是迷局

### 4、工具准备:销售实用工具箱

### 5、客户开发:打开局面有方法

◆开发:十种经典开发策略

◆筛选：不是“MAN”靠边站

讨论：销售人员具备什么最重要？

讨论：如何开拓客户最快？

## 模块三：激起兴趣——一见就要如故

1、拜访的时机和对象

2、首次拜访的目的

3、建立信任的方法

4、沟通技巧:搜集信息并拉近距离

◆问—销售变被动为主动

◆听—获得信息拉近距离

---

◆说—光辉前景恐怖故事

## 5、查—参透四类性格机理

◆软化强势的“曹操”

◆激发内隐的“诸葛”

◆逼迫和蔼的“刘备”

◆扇动外化的“张飞”

演练：问、听、说的交流沟通技巧

演练：分小组演练——应对四种不同性格的人

## 模块四、探寻需求——掏空客户内心

### 1、创造需求—SPIN 顾问式销售策略

◆Situation -背景问题—随风潜入夜

◆Problem -难点问题—问题似大堆

◆Implication -隐含问题—暗示得与失

◆Need -示益问题—润物细无声

案例：没有需求，照样购买

演练：有效挖掘客户需求

### 2、穷尽客户的需求 5W2H

案例：小小问题引出的祸患

### 3、分析需求-层次与层面

马斯洛需求五个层次

决策、管理和执行层

案例：创造需求的买眼镜故事

讨论：如何消除客户的防备心理？

---

## 模块五：呈现方案——挑起客户欲望

### 1、呈现手段:综合利用手段

手头:手势及肢体语言对呈现效果影响

口头:询问-介绍-确认法叠加客户满意

语言的抑扬顿挫

抓住对方注意力

案头:方案的撰写技巧

### 2、呈现方式:善用 FABE 法则

◆F-特点：客户貌似喜欢特点

◆A-优点：客户天生敏感差异

◆B-利益：客户最终在乎利益

◆E-举例：更加希望现实佐证

### 3、呈现策略：把握呈现时机

◆海盗型—以订单为中心—危机时期销售策略/快刀型销售人员策略

◆顾问型—以需求为中心—正常时期销售策略/慢热型销售人员策略

◆关系型—以“人”为中心—销售后期维系策略/情商型销售人员策略

### 4、呈现目标：引发客户幻想

演练：如何给客户介绍产品或方案

讨论：当你到达客户现场，发现对手与客户打成一片，此时你将用何策略？

## 模块六：异议处理——化解客户飞刀

### 1、客户五把异议飞刀：

沉默——无声的刀

问题——连环的刀

---

表现——直接的刀

怀疑——钝厚的刀

批评——尖锐的刀

## 2、化刀四步——先处理心情

认同、赞美、转移、反问

案例：身价40万的85后姑娘

## 3、化刀细节——再处理事情

没有时间、考虑考虑

我不需要、价钱太贵……

练习：如何应对“太贵了”、“没时间”……

讨论：当客户指责你时，你该如何处理？

## 模块七、谈判成交——踢好临门一脚

1、谈判的要素：时间、地点、双方、策略

2、谈判策略：开价策略、接受策略、老虎钳法、请示领导、服务贬值、折中策略、红脸白脸、蚕食策略

3、价格谈判：客户五轮砍价

第一轮：见面就砍

第二轮：就价论价

第三轮：搬出对手

第四轮：请示领导

第五轮：蛋中挑骨

4、谈判诡道；制造错觉、攻心夺气、诡辩逻辑

---

5、准确把握成交时机：客户的“秋波”

成交信号：语言信号、非语言信号

6、射门十种脚法

案例：成交现场的意外

**\*注明：练习、游戏、讨论贯穿全部课程**