

# 超越巅峰——狼性销售团队全系统训练营

## 【课程收益】

培养销售经理人所有必备的能力，包括：心态建设、团队建设、情绪管理、客户开发、客户管理、产品说明、客户关系管理、谈判与成交、招人留人、工作效率提升、性格分析等。

## 【课程对象】

区域经理、销售管理者

## 【课程时长】

12天（持续半年，每月2天，每天6小时）

## 12天课程目录：

日期	章节	课题	内容
Day 1	序章	《团队建设》	破冰暖身+团队建设
	第一章	《阳光心态与执行力》	心态的转变、团队激励、感恩、忠诚
Day 2	第二章	《市场分析与客户管理》	市场分析、客户定位、客户画像、客户管理
Day 3	第三章	《新客户开发与引流》	获得优质客户、鱼塘式营销、微信倍增客户、社群管理、电话邀约、地推技巧、会销
Day 4	第四章	《360度客户关系管理》	破冰\提问\聆听\夸赞\共情\仿效\肢体
Day 5	第五章	《好产品会“说话”》	品牌运营、产品价值分析、需求分析
Day 6	第六章	《谈判与成交》	报价、讨价还价、解除抗拒、成交技巧
Day 7	第七章	《客户服务与维护》	提升客户满意度，投诉应对、获得转介绍

Day 8	第八章	《目标管理与分解》	目标设定、目标分解、计划执行
Day 9	第九章	《组建狼性销售团队》	选人（招聘面试）、育人、用人、留人
Day 10	第十章	《销售团队的管理》	激励技巧、授权技巧、赏识管理、批评的艺术、销售会议技巧、教练式领导力
Day 11	第十一章	《提高销售工作效率》	时间管理、要事第一、日清表、马上行动
Day 12	第十二章	《分析性格赢大单》	了解自我性格优劣势、分析客户性格，应对不同性格的客户

## 【课程大纲】

### 序章、团队建设与激励

互动热身游戏：猜拳夺书

分组：

- 1、选出组长
- 2、队名（必须与狼有关）
- 3、选出搭档小组 A/B，进行角色扮演和相互督促
- 4、设定学习目标



前言：狼性销售四力法则：

- 1、生存力——制造强烈的销售动机，激发团队潜能；
- 2、持久力——锻炼锲而不舍、永不放弃的精神；
- 3、嗅觉力——挖出潜在客户，嗅到成交气息；
- 4、协作力——上下齐心，与队友协作签单。



## 第一章、业务经理的心态建设与忠诚度（狼性）

### 一、改变自己

如果你仍然用过去的方法做事将得到跟过去一样的结果。——曹恒山

智力游戏：举手举脚

讨论 寓言故事“移山大法”

销售精英要从改变自己的错误开始

改变：错误的心态+错误的方法

哲理故事：沙子与珍珠

要有敢于认错的态度

早知道=晚了 我以为=黄了 早知道+我以为=完了

### 二、永不抱怨

硅谷禁书之精髓——“吸引力”法则

智慧故事：三个老鼠偷油

分享？找理由、找借口的“好习惯”

提倡：紫手环运动

带上紫手环，告别找借口。

故事：拳击教练

《享受拒绝》

你要感谢拒绝，因为正是拒绝帮你赶走了竞争对手。——曹恒山

### 三、结果心态

请给我结果

小张买书的案例

任务不等于结果，苦劳等于无劳。



销售的结果就是——完成业务指标。

#### 四、忠诚度

忠诚为营销人员的基本素质。

忠诚的好处

营销人员的德商修炼

德商——诚信、忠诚、利他、谦卑、空杯

#### 五、感恩心态

感恩企业、感恩老板、感恩同事、感恩客户、感恩亲人、感恩爱你的人、感恩恨你的人、感

恩竞争对手、感恩挫折、感恩学习、感恩幸福……

讨论：看到这些场景，你是感恩呢还是抱怨？！

感恩小诗

#### 六、坚持到底的态度

**坚持不懈，勇攀高峰**

荷花池开花的试题

放弃=前功尽弃

成功=坚持+努力+方法+运气

越努力越幸运。

人生有两种态度：**要么放弃，要么永不放弃！！**

成功之路就好比踩脚踏车，不是继续前进，就是摔倒在地。——乔·吉拉德

#### 七、情绪管理

领导的情绪会影响下属情绪

控制情绪的六个方法

缓解压力小技巧

不要为打翻的牛奶而哭泣。

## 第二章、市场分析与客户管理

### 1、市场分析

对自己产品、企业、客户做一个全面的认识和分析

四个分析：自我分析、客户分析、产品分析、对手分析

分析工具：SWOT 分析法

课堂实战：用 SWOT 法给你的产品做市场优劣势分析



### 2、品牌定位

产品定位——给产品“贴标签”

案例：特劳特与王老吉

产品的分级：一级——二级——三级

产品的价值塑造

### 3、客户画像

大客户是谁？

大客户分类依据：二八定律+聚焦法则

——效率最高的销售工作方法

案例：农业银行的大客户分类

### 4、客户分级和归类

如何给客户分级 A\B\C\D

给大客户分类、分级别 《选对池塘钓大鱼》

### 5、大客户信息搜集

客户导入渠道（客户来源）

客户信息的获取

小人物法则

案例分享：扫地阿姨的关键信息

6、给重要客户建档

我们面对的客户不是某一个人，而是一群人：

大客户=拍板人（决策人）+财务负责人+关键人+采购员+线人+.....

获取信任的技巧——投其所好

对客户的信息越准确，越容易获得客户好感

案例分析：哈维麦凯的礼物

客户档案：麦凯 66

销售工具：曹氏客户信息搜集表



第三章、新客户开发与引流（拓客）

1、如何获取精准客户资源

1) 销售的第一份投资——准客户名单

名单的质量决定了最后的成交率

2) 把同行的销售冠军当作自己的大客户

3) 参加行业沙龙活动

课堂分组练习转介绍 分享与点评

2、鱼塘式营销

案例：《我不是药神》

鱼塘式营销：鱼儿？鱼塘？塘主？鱼饵？

定位精准鱼塘



与塘主合作

课堂互动：鱼饵、鱼塘、塘主、合作 做一个小组案例研讨

### 3、电话销售

电话销售成功等于销售成功了一半。——汤姆·霍普金斯

电话邀约的三个步骤：

开场寒暄+给出见面的理由+选择式缔结

理由的设计——思考：客户为什么要见我？

用时间缔结、用地点缔结、用目的缔结

课堂练习：实战邀约你的客户

### 4、微信营销倍增精准客户数量

微营销时代，人人都是自媒体

微营销倍增大客户流量的两大绝招：

1) 自己就是产品

给产品“取名”

给产品贴“标签”

课堂互动：如何取一个好听、好记、易传播的昵称组合。

2) 朋友圈互推

案例：曹老师自己的精准成功互推

精准互推目标画像

互推的关键三步法

课堂练习：找到自己的精准互推对象进行互推

3) 微信群互换

进群以后的三个“不”

进入微信群后的四个步骤

## 5、地推技巧

三公里经济带

地推的心态建设

地推的话术

地推流程

课堂练习：解决客户的地推抗拒

## 第五章、360度客户关系管理

卖产品不如卖自己。

### 一、破冰技巧

1、微笑技巧——听得到的微笑和看得见的“表情”

价值百万美金的笑容。——原一平

微笑是销售沟通中最强有力的武器

微笑也是服务礼仪的关键

三个步骤训练亲和力极大值的微笑

不会微笑是因为脸上的笑肌不发达

“筷子微笑练习法”

2、幽默技巧

快速让客户喜欢你信任你的武器——幽默

如何成为一个幽默的人

幽默技巧：夸张法、对比法、偷换概念法……

善用互联网流行语：身体被掏空、撒狗粮、不扶墙就服你、……

### 3、聊天技巧

跟大客户聊什么？——他们感兴趣的话题

聊天技巧的核心：听故事

听客户成功创业的故事、事业成功的故事

### 4、套关系技巧

与客户快速拉近距离的方法——套关系（套近乎）

没有关系创造关系

套近乎的 20 个关键词：老乡、本家、抽烟、喝酒……

送礼也是一门学问

给客户送礼的技巧

## 二、赞美技巧——让客户飘飘然

赞美是世界上最廉价却又最珍贵的礼物。

PMP 法则

故事：一百顶高帽子

夸赞的六个关键技巧

如何找到赞美点

**团队 PK 游戏**：比赛哪个团队能够快速找出同事的赞美点

## 三、仿效技巧——瞬间产生好感，拉近距离

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

如何快速获得客户的认可

如何通过微信聊天找到共同点？

## 四、共情技巧

心理学技巧——共情

共情的目的

如何在微信聊天与现场沟通中快速成为客户的“知己”

共情话术分享

## 五、肢体沟通

1、麦拉宾法则 肢体沟通的作用远远大于语言沟通的作用。

2、肢体沟通的技巧

课堂互动：学习肢体沟通的常用动作

通过客户的肢体语言判断客户的内心真实想法

如何通过肢体语言判断

如何通过微表情判断

## 第六章、好产品会“说话”（产品说明+挖掘需求）

### 一、产品价值塑造

1、FBI 产品说明策略

(1) 特点(Feature)：“因为……”

(2) 好处(Benefit)：“对您而言……”

(3) 证据 (Illustrate)：“举例来说……”

2、三点式说明法

**课堂练习：给自己的主推产品做“三点式”+FBI 价值说明表**

### 二、有效发问技巧

挖掘客户需求=提问+聆听

1) 选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交

课程互动：美国华侨买房子

## 2) 反问技巧

故事：拂晓就撤退

案例：尚层装饰的金鸡湖别墅案例

## 团队游戏：齐眉棍

比赛哪个小组最快完成游戏

分享：你从游戏中看到了什么？

## 3) 给答案技巧

想要一个正确的答案，先给一个错误的让客户否定。

案例：接待客户开场

现场互动：给答案练习

## 4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

课堂讨论：四个小贩的区别

## 三、聆听技巧——获取客户最准确的产品需求

30/70 法则

案例：乔·吉拉德的失策

成为客户的私人心理咨询师

成为良好倾听者的 8 项秘诀

微笑倾听的力量

三秒钟法则

## 第七章、谈判与成交技巧

谈判得来的都是净利润！

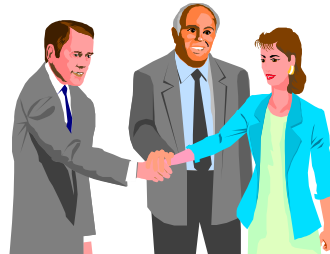
### 1、达成客户成交的第四要素

销售三大要素：需求、购买力、拍板人

谁是拍板人？

第四要素：信任

案例：表姐的保险



### 2、报价策略（谈判技巧）

1) 三不报价

2) 三明治报价法

3) 如何退让——提要求——大惊失色

### 3、如何应对客户抗拒？（解除客户抗拒技巧）

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

重新框视法

如何应对讨价还价

“太贵了”=？

如何应对我不需要、太忙了、没时间？

我要再考虑考虑

再商议商议……

解除抗拒的核心技巧：平行架构法

平行架构法的流程 案例分析

课堂互动：分组演练如何解除客户抗拒

### 4、成交前的信息捕捉

没有最好的成交技巧，却有最好的成交时机！——世界第一销售冠军汤姆霍普金斯

通过客户语言捕捉成交时机

通过客户沟通中的提问捕捉成交时机

通过客户肢体语言捕捉成交时机

5、杀单技巧 又称为“逼单法”

故事：买金科的房子

逼单的目的——逼出抗拒

用合同逼单

6、“将军”成交法

防止客户反悔

案例：卖挖掘机

7、从众策略

从众策略的流程

8、比较成交法

9、涨价策略

10、 短缺策略——影响力法则

稀缺法+紧迫法

短缺策略的实施步骤

11、 假设成交法

12、 “起死回生法”或“门把销售法”

课堂练习：门把策略

13、 复盘技巧

联想的四大方法论之首

复盘的目的：找出谈判中的问题，一是安排下一步，二是防止下次再犯同样的错

复盘的流程

课堂互动：为曾经的一个谈判做一次复盘练习 角色扮演

## 第八章、客户服务与维护

### 1、客户维护

签单才是销售真正的开始

案例：四年的维护得到六年的大订单

提升客户的黏性得到持续的大订单

### 2、服务营销

互联网思维模式：流量+体验感

服务营销的核心：客户满意度放在首位

### 3、售后服务

售后服务的责任人——销售员

如何实现超越预期的售后服务

超越客户期望的满意度带来三大收获：

1) 回头客

2) 转介绍

转介绍技巧 课堂练习

3) 减少客户投诉

4、应对客户投诉

销售真理：有意见的客户才是真正的“好客户”

1) 降低前期的客户期望值

2) 提高服务质量减少投诉

3) 客户投诉的应对技巧：太极推手法

课堂练习：解除客户的投诉技巧

5、提升客户的黏性

打造“客户生态圈”

与客户成为好朋友

做客户满意度调查

## 第九章、目标管理与计划分解

### 一、寻找动机

为什么缺乏超强行动力？

因为缺乏行动的动机！

案例：孙正义的故事

设定人生目标（挖掘成功动机）

课堂互动：设定自己的十大人生目标

给人生目标设定完成时限

### 二、目标设定与计划分解

#### 1、业绩目标的设定

(1) 什么是目标？

(2) 如何制定合理的业绩目标

(3) 销售员如何保证达成目标

#### 2、业绩目标的分解（计划执行）

做目标管理必须要做过程管理（拜访）

互动游戏；齐眉棍

案例：山田本一的冠军秘密

课堂讨论：从故事中感悟到了什么？

目标管理其实就是对过程的管理。

目标管理工具：目标管理卡

现场制作一个目标管理卡

### 三、突破自我设限

互动游戏：打土豆

AQ——逆境商

感悟：一切困难都是自己的想像，都是自己设定的假象。

不要畏难却步，而是迎难而上！

突破脸皮薄

脸皮的厚度等于皮夹子里钞票的厚度。——曹恒山

互动游戏：疯狂的舞蹈

**PK：选出最疯狂的学员！**

要发财，先发疯，头脑简单向前冲！——徐鹤宁

## 第十章、非人力资源的人力资源管理

### 一、人才矩阵图

区分：人才、人材、人财、人财

### 二、招聘人财

业务经理最大的销售是“成交人才”。

招聘的五个渠道

挖角的五个步骤

三、面试人才

面试人才的 10 个常用问题

如何判断仁慈啊

四、培育人才

培训课程的设计与制作

课堂呈现

培养人才的三步骤：

我做你看、你做我说、你做我看

五、留住人才

快乐竞争力

用物质留人

用精神留人

赏识管理技巧

成为下属的“心理咨询师”

## 第十一章、销售团队的管理

### 一、赏识管理

提倡“赏识管理”

中国赏识管理第一人：曹恒山

大棒还是面包？

如何赏——ABC 法则

如何识——因材施教

**赏识管理**

优点延伸法则

一分钟赞美技巧

坚持每天赞美两次，你将拥有全世界的爱。

## 二、批评的艺术

批评也是一种艺术

不当众批评

批评的流程

### 案例分享：先扬后抑批评法

课堂练习

## 三、解决问题的能力

### 1、发现问题

发现问题的会议：找茬会

### 2、分析问题

分析问题的工具：鱼骨图

课堂互动：通过鱼骨图找出目前销售中的问题

### 1、问题的分类

用逻辑树给问题分类

### 2、解决问题

通过头脑风暴解决问题——运用下属的智慧

### 3、落地执行

两个 W：WHO+WHEN

## 四、激励下属的能力

经理人不仅激发自己，更重要的是激发团队

羚羊带领一群狮子 VS 狮子带领一群羚羊 谁胜？

50/50 法则——阿代尔

八大激励下属的技巧

案例：PK 法则的分享

## 五、合理授权

有效授权才会激发团队潜能。

善于授权才会培养人才。

授权的过程

授权的核心：猴子管理法

## 六、开会的能力

如何开销售周例会

课堂练习：开一个例会

销售经理的“两会”：开复盘会、开过单会

## 七、人才管理

区分：人才、人材、人财、人裁

1、招聘人财

业务经理最大的销售是“成交人才”。

招聘的五个渠道

挖角的五个步骤

2、面试人才

面试人才的 10 个常用问题

如何判断仁慈啊

## 八、教练技术

观看视频：《超越巅峰》

讨论：亨利是如何激励老鹰的

教练型领导与普通领导的区别：

教练式——启发下属找到解决问题的方法

普通式——告诉员工该怎么做

教练式提问话术

故事：老鹰与鼯鼠

善于利用下属智慧的领导才是好领导。

## 第十二章、提高销售工作效率

互动：撕纸游戏 时间就是生命

### 一、要事第一

课堂实验：玻璃器皿中放石块

华为公司的二象限法则

重要的事 VS 紧急的事

### 二、日清表

认识到你的时间价值

时间管理工具——“日清表”

“日事日毕，日清日高”

每天的工作要每天完成，每一天要比前一天提高 1%。

——摘自“海尔 OEC 管理法”

### 三、拒绝拖延

赶走吃掉时间的魔鬼——拖延

拖延是时间最大的杀手，所以一定要坚决抵制！

给自己一面悬崖

“破釜沉舟” 项羽“巨鹿之战”

当一个人没有退路时就会激发出百倍的能量！

四、养成快速节奏的习惯

加快速度=提高效率=节约时间

三快两慢

五、第一次就做对

犯错就是浪费时间

《零缺陷工作》

策略第一原则

六、马上行动！

要从今天开始，马上行动，拒绝一切拖延。

任何语言都是苍白的，你惟一需要的就是马上行动，一个行动胜过一打计划。

——美国第 34 任总统 五星上将 艾森豪威尔

结束语：

金钱用完了，还可以赚取

时间用完了，生命就结束了！

珍惜生命其实就是珍惜时间，而时间管理也就是对生命的管理！ ——曹恒山

课堂作业：制定时间管理的马上行动方案！

## 第十三章、分析性格赢大单

一、你属于哪种性格

## 第一节 “WHO AM I?”

做性格测试问卷

## 第二节 自信好胜的力量型

## 第三节 好动积极的活泼型

## 第四节 注重细节的完美型

## 第五节 任劳任怨的和平型

## 二、 四种性格做销售的利与弊

### 第一节 耐心一点，再耐心一点

### 第二节 坚持到底就对了

### 第三节 孤独的人是“可耻”的

### 第四节 你的目标在哪里

## 三、 如何判断不同性格的客户

### 第一节 爱批评的客户

### 第二节 爱表现的客户

### 第三节 最挑剔的客户

### 第四节 不爱说话的客户

## 四、 如何应对不同性格的客户

### 第一节 是的，同时……——轻松搞定力量型客户

应对力量型性格客户的技巧与案例分享

### 第二节 你太棒了!——轻松搞定活泼型客户

应对活泼型性格客户的技巧与案例分享

### 第三节 解决了这个问题就可以签单了?——轻松搞定完美型客户

应对完美型性格客户的技巧与案例分享

#### 第四节 提问式销售法——轻松搞定和平型客户

应对和平型性格客户的技巧与案例分享

课后预留 10 分钟学员提问。

颁发结业证书、合影、奖励

备注：上课会以鱼骨式座位分组，小组 PK，根据课堂回答问题、分组讨论成果、小游戏互动等分数奖励评选出优秀团队，并颁发奖品，提高课堂互动和氛围。