

成功大客户销售四大实战技能训练

课程背景：

如何有效培养和训练销售人员？激励员工的方法有哪些？管理工作有哪些适合授权？什么是绩效评估制度和有效的绩效评估方法？当团队成员遇到问题时，销售经理如何与他们沟通？如何主持团队会议，使所有成员热情参与……只有得到团队成员的信任，对部属赏罚分明，才能够带动每一个人的热忱，并让部属随时能找到自己；杰出的销售经理要学会设定目标，运用训练或指派任务，让团队一步步朝着规划的目标前进。

课程目标：

- 1、提高销售队伍的凝聚力
- 2、从根本上理解大客户公关，并掌握大客户公关的方法和工具
- 3、理解商务谈判的核心，学会谈判技能
- 4、建立起适合本企业的高效团队协作体系
- 5、学会市场分析的方法和工具

课程时长：2天，每天6学时。

课程对象：大客户销售人员、销售管理者

课程大纲：

第一章 大客户公关之道

一、专业的产品知识

- 1、产品技术知识：数据、性能、市场
- 2、竞品技术知识：比较、趋势、市场
- 3、客户心理知识：偏好、感觉、认知
- 4、标售流程知识：特优利、关系、售后

二、灵活的异议处理

- 1、常见棘手问题的经验

2、常见商务往来的经验

3、常见矛盾处理的经验

4、常见客户要求的经验

三、核心的人际关系

1、大客户销售流程中人际关系的重要作用

(1) 人际关系的本质

(2) 人际关系交往的实质

(3) 人际关系交往的规律

2、销售的本质为交换信息

(1) 交换公开、半公开和隐私信息

3、交换信息的内容和标准

(1) 如何交换公开信息

(2) 如何交换半公开信息

(3) 如何交换隐私信息

四、大客户公关的基本功

1、有效表达

(1) 8个表达基本句型

2、积极倾听

(1) 聆听的4个层面

(2) 聆听的13个技巧

3、学会提问

五、如何建立稳定的人际关系以及如何进行相应的培训

1、信任是可以量化的

(1) 量化的依据

(2) 量化的标准

(3) 量化的实质

2、量化是通过交换信息来实现的

(1) 交换信息需要量化

(2) 量化指标如何确定

3、交换信息中需要注意的事项？

- (1) 注意区分公开信息、半公开信息以及隐私信息
- (2) 各信息的交换规律
- (3) 交换隐私信息时需要的 7 大叶子信息

第二章 高效商务谈判

一、谈判的概述及基本原则

- 1、谈判的基本原则
- 2、谈判的两种类型及战略
- 3、谈判的特点
- 4、谈判的三要素
- 5、谈判的原则和标准

二、谈判的准备

- 1、信息的收集
- 2、心态的准备
- 3、价格的准备
- 4、环境的准备
- 5、目标和议题的确定

三、谈判技巧之方法和策略

- 1、谈判最基本的策略——条件换条件
- 2、谈判最基本的策略——保留价格
- 3、谈判最基本的策略——协议空间
- 4、谈判方法之——如何对话
- 5、谈判方法之——如何迎合
- 6、谈判方法之——如何主导
- 7、谈判方法之——如何制约

四、谈判的心理学应用

- 1、采购谈判心理学应用之影响力打造
- 2、采购谈判心理学应用之身体语言

第三章 市场研究分析

- 一、市场分析的概念及重要性
- 二、市场分析的目的及作用
- 三、市场分析的方法
 - 1、系统分析法
 - 2、比较分析法
 - 3、结构分析法
 - 4、演绎分析法
 - 5、案例分析法
 - 6、定性与定量分析结合法
 - 7、宏观与微观分析结合法
 - 8、物与人的分析结合法
 - 9、直接资料法

第四章 团队高效协作

- 一、团队协作的重要性
- 二、团队协作的工具——DISC 性格分析
- 三、DISC 整体解读
 - 1、DISC 测试图的解读
 - 2、DISC 测试图所代表的意义
- 四、DISC 四种性向因子不同的代表含义
 - 1、D 型人特征、优点、缺点
 - 2、I 型人特征、优点、缺点
 - 3、S 型人特征、优点、缺点
 - 4、C 型人特征、优点、缺点
- 五、学会识别各种行为风格类型
 - 1、视频学习
 - 2、案例分析
- 六、学会和各种行为风格的人相处
 - 1、如何和 D 型人相处

2、如何和 I 型人相处

3、如何和 S 型人相处

4、如何和 C 型人相处