

# 销售高手——解决方案式销售技巧

## 课程背景：

当代由于互联网技术的快速发展，任何一种差异化的创新产品很快就会被模仿。产品同质化的现象越来越严重，价格战愈演愈烈、企业利润越来越薄，如何跳出同质化竞争圈子。

解决方案式销售是一种全新的销售理念，被联邦快递、IBM、Microsoft（微软）、HP（惠普）、SUN、花旗通讯运营商、渣打通讯运营商等众多“财富 500 强”企业所推崇，风靡全球十多年。本课程全面、系统的给你一整套解决方案，差异化竞争对手的产品销售模式，从而帮助企业 and 销售人员跳出同质化竞争圈子，让你笑傲江湖，在行业内一骑绝尘。

## 课程目标：

- 1、建立为客户提供“量身定做”解决方案的销售思维
- 2、掌握解决方案式采购的关键步骤，识别项目成交路径
- 3、帮助销售人员识别每一个销售机会，精准定义目标客户
- 4、掌握系统解决方案推进步骤，帮助销售人员快速成交
- 5、掌握一套客户需求分析、价值链分析、差异化方案制定工具
- 6、掌握一套开发客户、建立信任，发展关系等实用方法与工具
- 7、全面、系统的掌握解决方案式销售的竞争策略、战略战术布局等

## 课程时长：2 天

## 课程对象：

直接面对客户销售与维护的销售人员，销售工程师、大客户经理、行业客户经理、售前工程师、服务工程师等，以及销售团队管理的销售总监、区域客户经理、销售主管等。

## 课程大纲：

### **第一章 解决方案式销售 PK 产品销售**

- 一、认识、理解解决方案式销售
  - 1、何为解决方案式销售
  - 2、解决方案式销售与产品销售的本质区别
  - 3、重新定义销售原则、目标与任务
- 二、解决方案式销售成功关键
  - 1、解决方案式销售核心思维：帮助客户成功
  - 2、客户采购决策循环分析
  - 3、解决方案式销售关键推进步骤

### **第二章 明确商机与商机评估**

- 一、找到明确商机
  - 1、发现商机的渠道和路径 MECE

- 2、商机发现的多元渠道
- 二、商机评估
  - 1、商机甄选的三N法则
  - 2、商机验证的五个纬度
  - 3、商机评估的三级漏斗法则

### **第三章 客户解读与项目成交路径**

- 一、360°解读客户
  - 1、客户关键成功要素解读
  - 2、客户关键绩效指标与潜在需求解读
  - 3、客户与供应商关系解读
- 二、识别成交路径
  - 1、识别关键决策角色：推荐者、影响者、权力者
  - 2、对接购买方向：商务、技术、财务
  - 3、定位决策态度：支持者、中立者、反对者
  - 4、决定接触方式：浅接触、多接触、深接触

### **第四章 销售规划与需求挖掘**

- 一、销售规划
  - 1、如何接触目标客户
  - 2、如何把握不同时机下的迅速切入
  - 3、探讨式开场的要领和话术提炼
- 二、潜在需求挖掘
  - 1、组织需求的三个领域-赢利、竞争与效率
  - 2、个人需求的五个层次-从生理到自我实现
  - 3、不同需求的“冰山模型”
  - 4、如何辨别显性和隐性需求的不同
  - 5、SPIN 需求挖掘技术与应用策略

### **第五章 差异化方案设计与技术交流**

- 一、差异化方案设计
  - 1、差异化目标：三项价值+两项成本
  - 2、客户价值全景图
  - 3、差异化战术的五要素
  - 4、认知客户购买决策准则，调整方案匹配落地工具：《差异化卖点提炼方格图》、《差异化方案制定一览表》
- 二、方案呈现特别技术
  - 1、基于客户组织与个人利益双赢呈现策略
  - 2、问题-需求-优势引导法
  - 3、方案呈现增值降本之“第九区”

### **第六章 信任建立与关系推进**

- 一、信任建立
  - 1、快速建立信任的“信任树”法则

- 2、建立信任的一体两面：做人与做事
- 3、客户关注转移曲线

## 二、关系推进

- 1、洞察人性，把握不同角色之“痛点”
- 2、寻找最真实的决策动力
- 3、不同风格的客户攻关术
- 4、客户关系推进的四个阶梯

落地工具：《客户关系五阶梯评估表》、《强化客户关系计划表》

## **第七章 商务谈判与合同签订**

### 一、双赢谈判之皆大欢喜

- 1、商务谈判的双赢思维
- 2、商务谈判目标制定与议程规划
- 3、商务谈判的博弈竞争与底牌评估
- 4、商务谈判的交换策略

### 二、签订合同的注意事项

## **第八章 关系管理与忠诚铸造**

### 一、客户关系管理

- 1、客户关系管理的三个层面
- 3、摆平众人口实，小事化了
- 4、关键关系升级，领导力挺
- 4、多重关系结网，立体锁定

工具：《关键业务行为日历》、《客户关系管理轮盘》

### 二、客户忠诚再造

- 1、如何促进二次开发，提高使用量
- 2、功能维系、情感维系及技术维系
- 3、防止客户叛逃的十大武器