

专业销售技巧 (2天)

✦ 为什么要学习这门课程 (Why) :

近年来，客户的要求越来越高，但是，他们的选择不仅没有减少，反而变得更多。

原因是什么？就是因为竞争对手多起来了。

面对这样的环境，企业要想取得发展，不仅需要正确的战略和战术，还需要一线销售人员具备足够强的战技。如果战技不够，再好的战略和战术也难以实施。

那么，销售人员最核心的战技是什么？就是掌握一套高效的客户面谈的流程。

而本课程——《专业销售技巧》，就是为此而准备的。课程源于全球最具影响力的销售咨询机构。被引进国内近二十年来，经反复雕琢和学员实践，已经造就了大量一流的专业销售人才，成为业内公认的迈向专业化销售的必修课。

✦ 这门课程讲些什么 (What) :

本课程主要包含三大部分，即销售员的职业心态、销售拜访结构和基于流程提炼出的销售思想（方法论）。在第一部分，主要探讨销售员对客户、对产品、对竞争、对自己、对销售工作等的看法，从中发现不合理的、障碍销售能力进步的看法，并给予纠正，从而建立和强化正确的思维方式，为学习和应用销售技巧打好基础。

在第二部分，通过一个案例，发现不合理的销售流程给客户、给自己带来的困扰，而一个好的销售流程又应该是怎样的。然后——也是整个课程的核心，将逐一研讨如何把整个销售流程中的每一环节，做的更加完美。特别是探索客户需求、方案展示等部分，将是整个销售技巧的精华。

在第三部分，通过对销售流程的更进一步的观察，从总体上提炼出一个简单、有效，且适用广泛的销售结构，即DAPA销售法，以此指导今后的销售行为，提高销售的成功率。

✦ 课程是怎样进行的 (How) :

课程中，每一个重要知识点的研讨，采用的是WHY、WHAT、HOW和WHAT IF的4MAT学习法。这种学习方法的好处是，既照顾到左脑发达善于逻辑思维的学员，又照顾到善于使用右脑而想象力丰富的学员，让不同特质的学员都能够在轻松的学习气氛中获益。

✦ 学习后的收获 (Benefit) :

培训结束后，学员将获得以下收益：

- 能够针对性的完善个人的销售观念，自信、从容地与客户进行接触和洽谈；
- 掌握一套高效的销售流程，把与客户面对面接触的专业程度提高到一个新的水平；
- 强化探索客户需求的技巧，能够设身处地的理解他们想要的和该要的；
- 能够借助全角度的方案，影响客户，获得客户的承诺，提高销售成功率。

📌 学习大纲 (Guideline) :

时间	内容	方法	目的
第一天：上午			
09:00 - 10:30	1. 怎样成为一名好的销售 <ul style="list-style-type: none"> • 破冰 • 学习目标 • 学习方法：保持空杯心态 • 销售人员的角色和价值 • 正确看待你的客户 • 正确的看待竞争对手 • 实现良好销售所需要的能力 	讲解 小讨论	<ul style="list-style-type: none"> • 建立轻松的学习氛围，掌握好的学习方法。 • 明确自身的角色和价值，正确认识实现良好销售的能力要素。
10 : 30-10 : 45 茶歇			
10:45-12:00	2. 销售拜访的结构 <ul style="list-style-type: none"> • 案例分析：一次销售 • 一个专业的销售流程 • 情景案例分析：问题出在哪里 3. 准备及良好的开始 <ul style="list-style-type: none"> • 拜访前的准备（建立准备清单） • 第一印象的重要性 • 与客户接触时的步骤和礼仪 • 开场白的设计（OPA） • 小组作业和讨论： <ol style="list-style-type: none"> 1) 如何让自己发挥的更好 2) 设计一个良好的开场 3) 如何快速建立亲善关系 4) 如何应对客户的傲慢和兴趣不足 • 情景演练：一次接触 	案例分析 小组讨论 角色扮演	<ul style="list-style-type: none"> • 从案例中得到启发，一个专业的销售流程是怎样的。 • 让学员充分了解如何进行接触前的准备； • 在接触客户时做什么和不做什么，如何营造一个积极的洽谈气氛。
第一天：下午			

<p>13:00-16:30</p>	<p>4. 探索客户需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 为什么探索客户需求如此重要 • 分析客户的需求和动机 • 需要了解哪些信息点 • 如何收集信息（探索深层次需求） • 提问的方式和技巧 • FOC 引导方法（建立问题仓库） • 漏斗技巧 • 倾听、总结和提炼的技巧 • 警惕探索需求的误区 • 录像分析：一次有效的需求探索 • 角色扮演：探索需求 	<p>讲解 练习题 小组讨论和展示 录像分析 角色扮演</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 认识探索客户需求的重要性，并学习了解需求的关键提问技巧，建立问题仓库作为实际工作的指导。 • 同时学习倾听、总结提炼的技巧，以便获得更多更准确的信息。
<p>第二天：上午</p>			
<p>09:00-12:00</p>	<p>5. 产品及价值展示</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利益与特性的分别 • 洞察客户的动机 • 怎样站在客户的角度来考虑问题 • 呈现循环（FABP） • 小组作业：建立呈现仓库 • 增强说服力的其他手段 • 录像分析：强化对客户的影响力 • 角色演练：销售展示 	<p>讲解 小组讨论 录像分析 角色扮演</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 学习展示方案的技巧，提高对客户的影响效果。 • 站在客户的角度，读懂客户的情绪，在情感上赢得客户。
<p>第二天：下午</p>			
<p>13:00-15:00</p>	<p>6. 异议和价格问题</p> <ul style="list-style-type: none"> • 产生异议的原因分析 • 应该如何看待异议 • 处理异议的步骤和方法 • 识别真正的价格问题 • 处理价格问题的切入点和方法 • 建立异议和价格问题处理仓库 • 角色扮演：异议处理 	<p>讲解 小组讨论和反馈 角色扮演</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 深刻读懂客户的异议，学习必要的处理异议技巧，建立异议处理仓库，方便今后工作中使用。 • 认识价格问题的实质，自信、从容、有方法的应对价格问题。
<p>15 : 00-15 : 15 茶歇</p>			

<p>15:15-16:30</p>	<p>7. 获得客户的承诺</p> <ul style="list-style-type: none"> • 获得客户承诺的时机 • 破除自己的心理障碍 • 发现客户的绿灯信号 • 争取承诺的方法 • 帮你获得客户承诺的一些小技巧 • 把握跟进客户的节奏和关键点 <p>8. DAPA 销售法</p> <ul style="list-style-type: none"> • 什么是 D. A. P. A 销售法 • D. A. P. A 销售法的好处和应用要点 <p>9. 总结、答疑、行动计划</p>	<p>讲解 讨论 案例分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 掌握获得客户承诺的技巧，勇敢鼓励客户做出承诺 • 激发学员热情，积极实践专业销售技巧，把所学知识转化为个人的能力。 • 从实践上升到方法论。提炼出一个简单有效的销售思想，以此指导今后的销售行为，提高销售的成功率。
--------------------	---	---------------------------	--