

## 销售密钥-专业销售的七项核心能力©

### 课程背景：

每个企业的生存和发展都离不开销售，而在现在激烈而不断变化的市场竞争环境中，对销售人员提出了更高的要求，假如销售人员不专业，很难适应现在这个 VUCA 时代，想在市场中抢占份额也将会很艰难。

不过对于很多企业，给销售人员专业知识的培养往往高于销售技巧的培养，也有一些企业有心培养，但并不知道专业销售如何培养。销售初期，销售人员说什么，问什么？销售中期，如何吸引客户，让客户有优质体验，同时展现企业优势？销售后期，如何处理异议，促成成交？优秀的销售经验如何传承迭代，失败的销售经验如何躲坑避雷？这些问题一直困扰着企业和销售人员。

本课程将专业销售的核心能力归纳为七个方面，囊括了一个专业销售从基础到进阶，销售流程从始至终，从单次销售到多次销售迭代精进的核心能力，将会有效提升企业销售人员综合素质。

**课程时间：**1-2 天，6 小时/天

**课程对象：**一线销售人员及客户经理，销售经理等

### 课程目标：

- 认识并讲述新时代销售人员所面临的困境；
- 理解并应用课程中的七项核心能力；
- 统一销售人员工作思路，提高拜访效率，提升企业及个人的形象。

### 课程特色：

**【内容权威】**课程根据国内外营销实践和理论，总结成销售必须的七个核心能力，形成原创版权课程，让学员能够体系化学习销售技能。

**【讨论互动】**本课程知识点和内容丰富，授课结束后，学员通过演练、模拟掌握了应用性，心智模式的转变需要通过深刻的思考与反思才能得以实现。

**【竞技活动】**课程中的学员会被分成小组，根据案例情境的阶段进行模拟演练，而演练的过程也是竞技的过程，学员小组会对案例情境进行深入分析，制定统一的行动计划。

**【复盘技术】**课程中融合复盘教练技术，让学员从做中学，以个人复盘和团队共创的结

合让每个学员都可以精进和迭代。

## 课程大纲

### 一、新时代下专业销售的挑战和要求

#### 1.VUCA时代下销售所面临的挑战

- 1) 需求易变
- 2) 痛点模糊
- 3) 要求提高
- 4) 过程复杂
- 5) 成交困难

#### 2.VUCA未走，BANI已来

### 二、新时代下专业销售的能力模型

#### 1.你是这样的销售吗？

- 1) 销售人员在人们眼中的印象

#### 2.专业的销售可以被培训出来吗？

#### 小组讨论：聪明的销售需要准备吗？

#### 3.客户信息搜集-聪明销售和“笨拙”准备

#### 4.专业销售的能力模型

### 三、核心能力之一——懂提问

#### 1.提问的目的和重要性

#### 小组讨论：客户的需求到底是什么？

- 1) 客户需求是什么？
- 2) 探寻需求重要性
- 3) 常见的客户需求

#### 2.常见的提问策略

#### 课堂互动：一百万种可能

- 1) 开放式提问
- 2) 封闭式提问
- 3) 想象式提问
- 4) 探询式提问

### 四、核心能力之二——善倾听

#### 1.倾听的重要性

## 课堂互动：你真的听懂了吗？

2.倾听的前提-同理心

3.倾听的三个层次

- 1) 听清事实
- 2) 听到关联
- 3) 听出感觉

## 小组练习：刘局的需求

4.倾听的注意事项

## 五、核心能力之三——会展示

1.你会做产品介绍吗？

2.FABE 产品介绍法

- 1) 特征
- 2) 优势
- 3) 益处

## 课堂演练：特征，优势和益处

4) 证据

3.FABE 提炼方法

- 1) USP 优势提炼法
- 2) 客户益处探寻技巧
- 3) 证据搜集技巧

## 课堂演练：设计产品介绍

## 六、核心能力之四——亲体验

1.新时代下的客户体验

- 1) 客户体验期望提高的缘由

## 案例分享：海底捞的客户体验

- 2) 新时代下的客户价值观
- 3) 销售必备的用户思维

2.客户体验提升技巧

- 1) 客户需求辨别
- 2) 预防负面情绪
- 3) 服务心态调整

### 3.打造巅峰客户体验

- 1) 什么是关键时刻 (MOT)
- 2) 关键时刻行为模式
- 3) 探索关键时刻的三步骤
- 4) 客户体验的峰终时刻

#### 团队共创：设计客户关键时刻

## 七、核心能力之五——理异议

- 1.客户为什么不购买
- 2.客户反馈获取三步骤
- 3.常见异议类型

- 1) 不关心
- 2) 误解
- 3) 顾虑
- 4) 怀疑
- 5) 拒绝
- 6) 产品质量

- 4.客户异议处理技巧

#### 案例演练：客户异议处理

## 七、核心能力之六——善成交

- 1.成交的信号和时机
  - 1) 口头信号和非口头信号
  - 2) 成交的常见时机
- 2.成交时的注意事项
- 3.促进成交六式
  - 1) 直接式
  - 2) 摘要式
  - 3) 比较式
  - 4) 促销式
  - 5) 选择式
  - 6) 假设式

#### 案例演练：销售案例实操演练

## 八、核心能力之七——常复盘

1.什么是复盘

2.销售人员复盘的意义

- 1) 成功可预期
- 2) 失败有意义
- 3) 偶然不蒙蔽

3.个人复盘的前提

- 1) 个人复盘的前提
- 2) 个人复盘的三个态度

### 小组讨论：面对负面评价的心态

4.个人复盘五步法-让经验变“金”验

- 1) 复盘五步法综述
- 2) 事件描述
- 3) 回顾目标
- 4) 评估结果
- 5) 分析原因
- 6) 总结规律

### 案例讨论：小组销售经历复盘

## 课程总结