

# 职业销售技巧大客户管理课程大纲



## 课程目标：

训练我们的销售人员进行销售潜能深化，深刻领悟销售之精髓。

从更广泛和更高的层面、角度、立场来看待我们与客户的生意。

全面准确了解客户之真实需要。以顾问解决问题的姿态更好地帮助客户了解需求并满足需求。

针对阶层：销售代表/主管

## 课程大纲：

### 一、市场营销的基本理念

销售行为的定义

营销需求链管理

营销元素图分析

4P+4C：营销观念的转变

### 二、产品与服务

产品认知

核心竞争力

创造性商品思考

市场竞争态势的SWOT战略分析

产品呈现的FAB技巧

### 三、了解顾客

顾客认知

营销沟通的内涵

谁是我们的顾客

购买的决策过程

顾客在购买中的考虑因素

顾客现状分析

顾客需要我们提供什么  
我们为什么会失去顾客  
保持顾客忠诚度的要素  
创立顾客反馈系统

#### **四、销售人员自我认知**

销售人员的基本素质

角色认知

制定销售计划

学习的方法

基本销售技巧

#### **五、销售拜访的基本结构**

重要的第一印象

销售过程管理

#### **六、有效的客户沟通**

沟通的定义、目标及计划

沟通方式及工作方式分析

沟通步骤

沟通中的常见问题

沟通中的注意事项

沟通中分寸的把握

有效沟通与客户类型

#### **培训方式：**

培训主要以学员参与和工作经验分享的方式进行

为了确保学习的有效性，将采用讲解、小组讨论、案例分析、角色扮演和相关游戏活动等综合教学方法，满足不同风格学员的学习要求