

# 《高价值业务公众市场拓展—销售实战赋能》

主讲：秦超老师

## 【课程背景】

随着通信行业公众市场竞争的日益激烈，业务发展中面临巨大挑战。因此，如何在激烈的市场竞争性占据一席之地，如何利用优势和条件快速形成通信市场的营销方法，需要我们不断充实知识和技能，用科学、有效的方法去适应市场，在实战中磨练，从而征服市场。

## 【课程收益】

1. 基础扎实，知其然先要知其所以然:通过短小精悍的基础销售知识学习，掌握销售核心理论和知识，为面临更多样的市场的挑战打下坚实基础；
2. 探寻业绩实现路径，系统、实战分析高价值业务的发展方向和目标客群；
3. 场景六步销售法+电销五步销售法，有效助力高价值业务的增长

## 【课程时长】

1天理论+1天微咨询辅导（6小时/天）

## 【课程对象】

销售人员、销售管理人员

## 【课程大纲】

### 课程部分

一、**夯基础**：理解销售的基本知识，改变传统产品思维，关注客户，关注客户需求，以需求导向销售！

1.从客户心理与客户选购行为分析销售过程

- 不安不满：怎么样寻找到不安与不满，怎么样激发客户对不安与不满的认知
- 欲求：仅仅有欲求是不够的，聚焦才能明确需求！
- 比较：注意力是决定比较内容的重要引导！锚定效应的建立！
- 锁定：客户喜欢“自己找答案”
- 行动、决定：下决定的过程如何尽可能的缩短？如何排除外部因素的影响？客户顾虑的三个维度

2.销售的核心与本质

- 关键词：痛点--满足需求：销售要解决的核心问题
- 关键词：爽点--价值交换：销售行为的本质

### 案例分析：我的 FTTR 业务办理

二、**明路径**：目标客户分析、锁定与客户有效接触

- 1.高价值产品特点分析：功能、技术特点、资费
- 2.产品场景分析：目标人群、使用场景、场景下的客户思维
- 3.目标客群的锁定（工具：目标客户分析表）
- 4.目标客户的有效触达方式

### 现实战演练：基于区域实际情况，做目标客群触达的分析

三、**强技能**：高价值业务场景销售六步法与电销五步法

1.场景销售六步法

Step1-近：接触到客户、接近客户，深化感知，拓宽沟通“宽度”

- 营造服务感受，有效拉近客户距离
- ◇ 入户、营业厅、地推活动等场景下的客户距离拉近方法实例
- 接触与破冰

- 客户破冰法：四大方法有效破冰
- 客户破冰沟通万能公式

Step2-聊：聊客户情况，聊出客户问题，聊出客户需求；

- 在用产品信息分析维度：价格、特点、客户焦点
- 锚定信息探查：以场景引导客户说出心中“画像”
- 需求挖掘/引导四步法
- ◇ 场景-问题-影响-方向引导

话术演练：需求挖掘/引导话术实战演练

Step3-算：显性化算出产品优势和价值；

- 价值呈现法：FABE 四步法
- ◇ 特征总结：打下思想钢印—简单来说……
- ◇ 优点展示：感知提升—它具有独特的……
- ◇ 价值呈现：完美的痛点解决—你使用该产品之后……
- ◇ 场景营造：构建美好生活—举个例子来说……

话术演练：FABE 产品价值呈现话术演练

Step4-比：运用工具做产品对比

- 工具《产品比算表》

Step5-促成：推动客户，缩短成交时间

- 促成的时机与信号
- ◇ 语言、动作、态度等成交信号分析
- 四大类促成方法
- ◇ 默认推定法
- ◇ 从众心理法
- ◇ 附加值利益法
- ◇ 压力法

话术演练：促成话术的运用

Step6-成交：成交服务提升感知，获取更多销售线索

- 成交服务流程与话术

2.电销五步法

Step1-开场硬控：别浪费机会、别挂电话、营造沟通氛围

- 实现方式：有兴趣、有好奇

Step2-介绍产品、凸显价值

- 电销的核心就是爆款“利益”

Step3-异议处理

- 异议处理六步法

Step4-促成

- 电销促成信号
- 推进办理流程化或试用的促成方式

Step5-成交服务与私域导流

- 电销的特点决定了电销是高流量、低转化
- 私域导流：从困难模式导入简单模式

微咨询辅导部分

1.区域客群分析：客群锁定、触点分析、方法辅导

2.销售方法：话术设计、销售活动设计、不同场景营销流程、道具设计的咨询与辅导

3.业绩提升管控（针对代理商或区域管理人员）：有效的业绩提升推动模式和操作方法微咨询及辅导