

《一线营销突破—销售技巧与销售管理》

主讲：秦超老师

【课程背景】

营销，是绝大多数企业赖以生存的重要环节，是实现企业战略目标的重要保障，但往往又是不尽如人意的“重灾区”。营销工作是高度依赖营销人员的能力的，营销人员，特别是一线营销人员和管理者，往往简单粗暴的将营销理解为“卖产品、卖服务”，经验主义，本位思想。因此，真正了解营销的本质，掌握科学的营销流程和方法，用落地的动作、话术实现销售目标，是一线营销人员和管理者应该去学习和提升的。这也是企业战略实现的内在化建设和根本保证。

【课程收益】

- 洞察营销的核心与本质
- 掌握业绩提升的四大关键要素和六项着力点
- 深入掌握与客户沟通的五大场景
- 学习一线营销团队管理的核心价值
- 掌握作为团队管理者必备的素养
- 学会有效运用方法和工具管控团队实现业绩

【课程特色】

以成年人学习的原理入手，以认知为先导（心态），以方法论为基础（知识），以技术为落脚点（技能），扎实基础，重点关注营销人员在实战中的流程、动作、话术等。知行合一，快速掌握，迅速上手。

【课程对象】

一线营销人员、中基层营销管理者

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、做营销到底是在干什么？

1. 营销的核心与本质
 - 需求：营销要解决的核心问题
 - 价值交换：营销行为的本质
2. 营销的关键要素
 - 信息差
 - 认知差
 - 资源差

案例：他们怎么赚的钱的？

3. 业绩的公式
 - 业绩提升的四大变量和六项着力点

研讨：不同的营销手段分别针对哪些变量？

二、销售人员如何与客户打交道？

客户沟通场景一：起

1. 客户破冰法：
 - 初次沟通三维度
 - ◇ 建立同频：同理心与共通点
 - ◇ 寻找话题：热点、兴趣点、利益点……

- ◇ 产生意愿：愿意聊—愿意继续深入聊
- 客户破冰九法
- 即兴沟通法：
 - ◇ yes and
 - ◇ yes but
 - ◇ no because

客户沟通场景二：承

1. 客户需求挖掘与引导
 - 以攻代守的交互四问模式
 - ◇ 状况询问—难点询问—暗示询问—需求满足询问
 - ◇ 提问—挖掘—引导匹配
 - ◇ 深挖痛点、撕开伤口
2. 状况询问（背景询问）技巧
 - 状况询问的目标：了解（澄清）客户概况，有效发现（展现）潜在问题
3. 难点询问技巧
 - 难点询问的目标：确认问题，并与潜在客户探讨问题相关的内容
4. 暗示询问技巧
 - 暗示询问的目标：强化问题存在，激发客户的“痛”感，引起不安与不满
5. 满足询问
 - 需要-满足询问的目标

演练：交互四问演练

客户沟通场景三：展

1. 基于信任度建立的沟通四部曲：行业—公司—产品—个人
 - 行业：前景、趋势
 - 公司：实力、经验
 - 产品：FABE呈现模式
 - 个人：经验、意愿
2. 印证能力：产品（服务的）呈现 FABE 话术
 - FABE 的结构
 - ◇ 特征—优点—利益—证据
 - FABE 提炼与展示

演练：FABE 话术演练

客户沟通场景四：合

1. 客户异议沟通
 - 异议沟通的六步法
 - 典型异议处理示范

案例分析：异议处理，攻心为王

2. 促成与成交沟通
 - 促成的时机与信号
 - 促成四法：
 - ◇ 从众成交法
 - ◇ 压力成交法
 - ◇ 选择成交法
 - ◇ 默认成交法

3. 成交服务流程的沟通

- 满意度显性化
- 机会进取式沟通

客户沟通场景五：接

1. 转接介绍：让销售形成高效闭环

- 转介绍的价值
- 转介绍的核心：价值、感知
- 影响力中心：高效的转介绍操作方式

2. 转介绍的时机与话术

- 转介绍的四项操作原则：
 - ◇ 效能大于预期（愿意）
 - ◇ 天下熙熙皆为利来（态度）
 - ◇ 给客户清晰的转介绍内容（方法）
 - ◇ 不轻视、不排序（资源库）
- 转介绍的“三个重要时刻”
- 转介绍的话术与技巧

演练：获取客户转介绍

三、销售团队管理人员如何有效管理团队？

（一）销售管理的根本任务是什么？

1. 团队管理者的根本任务：

- 业绩目标
- 团队收入
- 团队可持续发展

研讨：你的具体任务是什么？

2. 销售管理根本任务的三大影响因素

- 人
意愿、能力

- 资源

内部资源、外部资源

- 过程

目标管控 or 过程管控？

过程管控的实质：业绩的取得不是运气，而是实实在在的积累

案例分析：为什么这个团队很厉害

（二）团队管理者需要哪些基本素养？

1. 目标制定与分解的能力

2. 教练能力

- PESOS 五步训练法：准备--说明--示范--观察--督导

演练：销售能力辅导

3. 沟通能力

- 工作沟通四步法：问题—方法—资源—共识

4. 激励能力

研讨：为什么说 00 后不吃饼了？

- 正激励与负激励
- 物质激励与精神激励

➤ 化整为零、及时满足的激励策略

(三) 如何将销售业绩的不确定性变为可控的？

2. 过程管控利器--工作日志

➤ 工具：《工作日志表》介绍

➤ 工作日志的标准使用方法

3. 工作日志的管理

➤ 工作日志查阅与分析

➤ 基于工作日志的四项重点管理：客户开发量、转化效率、单量、复购量

案例：这个销售人员该如何帮助？

2. 销售团队高效日常管理模式—会议经营

➤ 会议经营的内容与价值

➤ 两大类八项会议的实施与操作

◇ 日常管理类（时间线）

早会：流程、操作、目标

夕会：流程、操作、目标

周例会：流程、操作、目标

月度经营分析会：流程、操作、目标

季度/半年度/年度总结分析会：流程、操作、目标

◇ 激励类（事由线）

分享会：时机、流程、操作、目标

辅导会：时机、流程、操作、目标

工作坊：时机、流程、操作、目标

演练：制作你的会议经营计划