**顾问式销售拜访与沟通技巧训练营**

**开课时间：**2024年12月20-21日

**开课地点：**上海

**课程费用：**4280元/人（含培训费、资料费、发票税等）

**培训对象：**销售人员、销售经理以及其它以B2B大客户销售为主的市场人员

**学习形式：**小班化授课+分组研讨+实战训练+落地辅导

**引入内训：**可邀请老师上门培训，具体可以联系课程顾问

**课程概要**

B2B大客户销售，需要销售人员不但具备大客户营销策略还要具备专业的面对面销售技能，要掌握顾问式销售方法，今天在这里研究怎么做销售不是研究怎么卖东西，而是更多的关注如何帮助客户买东西，顾问式销售实战技巧就是总结出的针对大客户销售的有效销售方法，从对顾问式销售认知，到整个销售拜访过程中关键动作的训练都会给你一个专业的辅导，目前在服务性产品、技术性产品、工业品销售领域被广泛采用。与传统消费品销售采用的技巧不同，顾问式销售技巧的着眼点在客户内在问题的有效发掘，以为客户解决问题为先导，赢得竞争，赢得客户对公司的信赖，实现公司产品的顺利销售。这门课程既是一门销售技巧的课程又是一门高效沟通的课程，更是一门心智潜能开发的课程。

**课程大纲**

**第一讲：开启你的销售智慧——顾问式销售从头开始**

**攻略方向：什么是销售？销售就是把东西卖出去把钱收回来吗？不了解客户需求就推销产品能行吗？在产品同质化的今天客户的选择越来越多，价格也越来越低，甚至出现没有最低只有更低的竞品产品，客户到底要啥，只要低价吗？我们只是要卖产品还是要给客户价值？销售是卖药还是看病，有啥区别？新时代销售人要具备哪些素质？**

一、什么是销售，销售是什么？

二、营销思维决定销售行为？

三、顾问式销售与产品销售有啥不一样？

四、B2B专业销售人员的角色定位

五、销售冠军的五项修炼

**第二讲、顾问式销售实战技巧——提高约见客户成功率**

**攻略方向：客户拜访前电话预约或邀约客户是销售人员的日常工作，可是客户的拒绝让销售人员无所适从？最常见的拒绝有哪些？如何突破这些拒绝？如何高效有效的打电话才能使后续工作展开？书面预约怎么做？微信如何互动才能心动？**

一、客户信息线索搜集十八招

二、邀约客户被拒绝的五座大山

三、高效邀约客户的五个原则

四、电话邀约只要五步搞定

五、正式书面约客户模板

六、微信互动技巧呈现

七、专业销售接打业务电话注意事项

八、让你电话的声音更有魅力

九、电话后对客户的态度要评估

现场演练：电话预约客户模拟情景演练

销售工具：突破客户拒绝的十大话术

**第三讲、顾问式销售实战技巧——销售是建立信任过程**

**攻略方向：客户拜访三种形态：维护性拜访；老客户增量拜访；陌生拜访。为什么和陌生客户打交道那么难？如何把关系从敌对关系>供需关系>利益关系>客情关系？人家拜访客户侃侃而谈我却无话说，应该说点啥？为什么讲了那么多客户根本不听？为什么每次拜访结束后总是心里没底的感觉？如何从客户那里出来感觉聊的挺好却没有下文了？**

一、销售拜访前四个周密准备

1、心理准备——五个自信

2、形象准备——商务礼仪

3、资讯准备——情报收集

4、装备准备——武装牙齿

二、建立信任从第一次开始

1、万事开头难—留下愉快印象30秒五步开场

2、客户拜访见面理由PPP法

3、八种接近客户的有效方法

a) 聊客户关心问题——产生共鸣

b) 拉近关系套交情——情感输出

c) 客户推荐建信任——不要忽悠

d) 分段接近不着急——循序渐进

……

4、销售拜访中容易忽略的八个致命问题

三、判定什么是一次有效的销售拜访

四、拜访客户过程中六个必问

五、客户关系推进中的五把金钥匙

六、客户购买行为的八种分类

1、夜郎自大型

2、挑剔多事型

3、暴躁易怒型

4、自私自利型

5、生性多疑型

……

现场演练：开场白与拜访训练

销售工具：五个情景开场白话术

**第四讲、顾问式销售实战技巧——销售是一门沟通艺术**

**攻略方向：销售人员能说会道就能做好销售吗？有时候反而说的多把事办坏了。为什么说会说的是菜鸟，会问的是能手，会听的是高手？我该对客户PMP还是赞美？为什么有时候很多人把提问变成审问和盘问？和客户聊天还真是个技术活啊！**

一、销售要突破沟通中的四大障碍

二、销售沟通中的三大法宝

1、听出客户背后的潜台词

2、了解一个人需要善于问

3、听问之间要有自然过渡

三、销售中常用的四个沟通技巧

1、主导——树立权威引导注意

2、共识——求同存异观点趋同

3、垫子——承上启下过渡自然

4、制约——提前预判改变链接

四、学会赞美你的客户

五、沟通中学会异议的处理原则

现场练习：四大沟通技巧的练习

**第五讲、顾问式销售实战技巧——客户痛点挖掘要工具**

**攻略方向：为什么说了那么多客户就是不买？客户怎么总是嘴上说和心里想的不一样？为什么总是不能在一开始就抓住客户的核心需求？怎么了解客户的需求，进而发现问题找到切入点？B2B大客户的需求从几个方面探明？客户在买还是不买中权衡，如何撬动客户心理天平？**

一、不了解需求就销售带来四个最糟糕表现

1、销售不是向客户放“机关枪”——不专业

2、后续沟通难并增加时间成本——不划算

3、客户很容易拒绝你的销售——不理性

4、对公司品牌形象带来影响——不大气

二、客户的需求深度分析（需求冰山）

1、客户需求背后的需求（隐含需求与明确需求）

2、把握客户需求心理变化

三、价值等式（价值=回报-成本）

四、顾问式销售最核心的SPIN技术

1、背景问题——了解既有现况

2、难点问题——发现潜在问题

3、难点问题——揭示负面影响

4、价值问题——关注方案回报

五、不要把SPIN技术看作公式，他是和客户谈话的路径图（ 逻辑）

现场演练：根据企业实际销售做SPIN提问练习（现场导出学习成果）

销售工具：SPIN技术提问模板

模拟演练：把马掌钉卖给拿破仑

**第六讲、顾问式销售实战技巧——产品塑造和价值传播**

**攻略方向：为什么大客户销售不只是介绍产品？为什么我介绍了产品很多优点，但依然打动不了客户？为什么形容销售人员就像一本活的说明书？公司产品的卖点都是技术部门做的，公司也总培训产品知识，但销售人员在销售时还是说不清？**

一、如何让你的产品更有吸引力——产品价值塑造路线图

二、客户在买之前都有这5个困惑

三、特点|优点|利益(FABE)对销售的影响

1、F代表特征（Features）

2、A代表优点（Advantages）

3、B代表利益（Benefits）

4、E代表证据（Evidence）

四、把产品的功能转化为买主的利益

五、如何联结产品与客户的需求

六、介绍产品时的注意事项

现场演练：运用FABE法则做卖点提炼

销售工具：FABE运用模式

**第七讲、顾问式销售实战技巧——销售谈判策略巧夺单**

**攻略方向：为什么一说到谈判就感到要开打？什么时间才是进入谈判的最佳时机？谈判人员不对等该怎么办？怎样的谈判才是成功的谈判？怎样在谈判桌前与对手你来我往？销售谈判最终就是让给客户感觉占到“便宜”。**

一、谈判就是交换

二、客户压价的三大原因

三、做有备无患的谈判四个工作

1、掌握客户的购买心理——客户说你“贵”几个意思

2、掌控你的谈判地位——上桌谈判你要有筹码

3、选择合理的谈判策略——开局防御中期僵持后期反攻

4、运用有效谈判技巧——应对价格陷阱要有技巧

四、客户心理预期分析后判断谈判是否可能

五、能进入谈判环节的前提条件

六、解析采购方价格谈判的基本套路

七、价格欲望终止线踩住刹车

八、谈判中的策略运用

九、掌握九种报价技巧

十、价格谈判陷阱及应对方法

附1：销售话术练习

附2：销售话术练习

案例分享：这个价格能接受吗？

**讲师介绍：**

张鲁宁老师 大客户营销实战讲师

* 18年世界500强大型工程机械跨国企业工作经验；历任销售代表、区域经理、销售经理、销售总监等职，有丰富的销售经验、销售管理经验和销售辅导经验。
* 在销售职业生涯中，作为销售精英，完成销售项目上百个，主导几十个的大型项目的售前和销售工作、曾攻克多个被公司放弃的大客户，为公司创造巨大收益；
* 在销售管理中为了提升销售人员的销售技能，开发出一套销售人员成长方案，使得公司的销售人员快速成长，缩短人员成长周期，节省公司培养成本；
* 15年的培训经验，有效结合多种训练方式，注重实战演练，把案例与实战巧妙融合；
* 国家认证高级培训师，中国培训联盟特聘销售主讲讲师，中国工信部评选百强讲师；
* 获得由中国人力资源部，中国培训杂志社主办 “我是好讲师”第一届全国大赛的最高荣誉奖。

**【授课特色】**

* 实战经验丰富，能给企业带来有效的解决方案；
* 实践案例深刻，能帮助学员在案例中掌握知识；
* 学习氛围轻松，让学员在快乐状态下提升技能；
* 敢用效果说话，让学员在培训结束后获得提升。

**【培训风格】**

培训风格睿智、幽默、寓教于理、深入浅出；对工业品企业的销售遇到的问题有非常深的领悟，能够一语中的，内容活泼，启发性强，让学员人员听得懂、记得住、学得会、最终改变营销行为，深受学员喜欢。最实战的讲解；最通俗的语言；最简练的应用。拒绝高深莫测的理论，抛弃高不可攀的思想。解放一头雾水的你，菜鸟也能展翅飞！

**【授课经历】**

**工程机械/建筑机械/矿山装备/石油装备：**斗山工程机械、斗山装载机、三一重工、三一重装、徐工铲运、徐工消防、山东临工、卡特彼勒、山河智能、日立建机、英轩重工、山推重工、英格索兰山猫、雷沃工程机械、雷萨泵车、河北厦工机械、中联重科、嘉禾重工、兖煤黑豹、杰瑞石油装备、科瑞石油装备等

叉车/搬运车辆/仓储物流行业：斗山山猫叉车、龙工叉车、西林叉车、山推叉车、科朗叉车、杭州叉车、宝骊叉车、合力叉车、诺力叉车、福莱瑞达智能物流等

**电子/自动化/IT/半导体/仪表：**西门子（30期）、戴尔（15期）、节卡机器人（8期）、杰瑞斯智能机器人、夏凯晨电器、嘉励自动化、北京康吉森自动化、中控自动化、杭州优稳自动化、上海辰竹、奥图自动化、舜宇光学、大联大商贸、奥宝科技、申和热磁、上海新欣晶圆半导体、杭州中欣晶圆半导体、恩智测控、厦门铂联科技、微见智能、科来网络、山大华天软件、思岚科技、深圳拓邦等

**能源/电气/仪表/检测：**中航集团、天能电池、汤浅蓄电池、科华数据、英威腾数据、正泰电气、北京耶拿、太易检测、恒富自动化、吴忠仪表、普罗名特仪表、平高电气、安科瑞电气、开勒环境、威海东兴电子、恩智测控、蔚蓝锂芯等

**液压/泵业/工业零部件/机械加工：**强信机械、艾迪精密、普堃液压、恒力液压、华德液压、利欧泵业、新界泵业、易特斯、特尔玛枪嘴、艾玛拉皮带、振豪密封、SKF、大连瓦轴（10期）、平菲液压、南京国际船舶、海普制盖等

**设备/装备制造：**中车集团、福田博宁自动门、一然锅炉、华光环能、宝钢轧辊、青佰科技、宝武装备、威驰机械、伊之密注塑机、固尔琦包装、新韩金刚石、新时达、星星冷链、格力空调、美的空调、斗山机床、宝菱重工、天鹅棉机、奥赛能增压器、无锡奥特维、山大华特、烟台冰轮、康菲尔、爱特爱润滑技术等

**商用车：**福田戴姆勒（50期）、福田时代汽车（共20期）、一汽解放重卡、一汽解放轻卡、中国重汽、欧辉客车、扬州亚星客车、金龙汽车、舒驰汽车、桂林大宇客车、安徽青之骏、中集华骏、中集瑞江、宇通客车等。

**汽车配套：**潍柴动力、潍柴重机（6期）、恒天动力、雷沃发动机、玲珑轮胎、三角轮胎、阿特拉斯轮胎、中策轮胎、正道轮胎、豫新汽车空调、现代摩比斯、金麒麟汽车零部件、胜地汽车、威茨曼、鑫亚集团、东风德纳车桥、天润工业等

**冶金/建材/建筑：**万华建材、南玻玻璃、中国铝业、德邦科技、冠洲彩钢、冀东水泥、山水水泥、星船水泥、金隅冀东水泥、金隅节能、顺达聚氨酯、汇金集团、美特幕墙、瑞德尔建筑、深圳科源建设、爱谱华顿、青岛河钢材料、翔择创丽、常州维意美邦、常州华恬聚氨酯、凯伦防水、河南华瑞防水、雷帝建材、圣工科技、广州擎天材料、武汉电缆、华能电缆、宝世达集团、维安支护、广日电梯等

**化工/环保/新材料/炼油/制药/印刷：**华峰化工（10期）、万华化工、东明石化、汇丰石化、京博石化、华科化工、卫星石化、恒星化工、华鲁恒升、奔腾油漆、东莞南炬、九闳化工、奎恩化学、荣昌制药、艾曼凯生物、生工生物、禹王集团、海顺包装、耐帆包装、WestRock、金光纸业、晨鸣纸业、生久集团等

**港口物流：**青岛港（40期）、日照岚山港、山东森达美港、厦门东渡港、大连港、山东高速、中外运等

**农业/畜牧/食品/饲料：**亚果会、六合、新希望、京鲁渔业、益海粮油、民和牧业、上海伐利牧业、GEA等众多知名企业近1000家