

创造富有竞争力的商业解决方案

对竞争力提出的新要求

如今，成功的销售人员必须也是客户生意的行家里手，他们是问题的解决者，要协调资源以配合他们自己及客户共同制定解决方案。也就是说，每一个销售人员都是一个团队的领导者，代表客户的利益，协调、组织和增值公司资源，同时每一个雇员也都是销售队伍的一部分，支持销售活动的展开。

Wilson Learning 公司所开发的最新高级销售课程—*创造富有竞争力的商业解决方案*，帮助您的销售人员通过分析客户的商业状况及竞争环境，*创造动态的商业解决方案*，来帮助改善客户的商业运作，拓展客户群中更多的合作契机。该课程借助一系列工具和资源，帮助您的销售人员、销售经理和销售团队将客户定义为商业实体，而非分散买主的总和。

*创造富有竞争力的商业解决方案*作为一系列广受认同和应用的商业策略，尤其适用于今天瞬息万变的全球市场。时长一小时的简介将提供课程各部分的配置，把课程目的和公司的商业策略整合起来。通过这些，参加者能够了解所学的理念、工具、程序和他们自身的销售环境以及他们完成公司竞争战略的能力之间的关系。

这门课程提供销售人员一系列理念和分析工具，帮助他们发展和客户之间更紧密更具建设性的关系。他们经过装备，将能够扮演客户的咨询顾问并在销售中更富策略性。思考以下问题可使他们更具竞争力：

- 客户如何进行购买？
- 客户如何与我的产品及服务产生互动？
- 如何利用以上信息使我的产品在高度竞争的市场上与众不同？
- 如何在买卖双方之间建立可赢利的纽带？
- 对客户的生意而言，什么是关键性因素？
- 如何能接触到核心决策者，如何与他们沟通？
- 在访谈中如何提供和获取有价值的信息？
- 如何帮助客户改善商业运作？
- 如何帮助客户提高竞争力？

这种“组织对组织”的出发点超越了传统销售技能培训中以“个人对个人”为出发点的理念，帮助您的销售队伍成为一个商业主导、客户驱动的市场模式。

*创造富有竞争力的商业解决方案*提供一系列程序和工具帮助销售团队将客户理解为一个商业概念，并学会从何处入手提供解决方案来改进商业运作。

购买行为和价值创造策略

客户如何进行购买？

基于客户如何购买，我如何发展最有效的销售策略？

并非所有人都根据同样的标准做出购买决定。购买行为和价值创造策略采用一种工具和程序（客户行为分类）来将客户区分为交易型购买者或关系型购买者。通过了解客户如何购买，销售队伍可以制定适当的销售策略并为销售做出适当的资源配置。

交易型购买者倾向于关注价格和质量，而关系型购买者则投入时间、金钱和信任去和卖方发展一种长期合作关系。虽然，“关系”模式可以“锁定”一个客户，但对销售而言成本也很高。因此以“交易”模式进行的销售通常较有效率，并更易赢利。

使用这种高度策略性的计划工具和程序，参加者将学会如何通过分类了解客户的购买行为。更好地判断销售方法是否指向目标，以人员、时间和金钱衡量的销售成本是否获得了足够的投资收益。

□□

参加者——资深销售人员（工作经验2年以上）；销售经理；负责支持销售的团队。

课时——1天。

课程资料——学员手册（包括一份专业指南）。

同客户的业务流程相联结

如何了解客户的商业流程以贡献更多价值？

如何帮助客户整合内部各部分功能以提高商业运作效率？

同客户的业务流程相联结主要针对高度竞争、高复杂性的产业，这类产业，必须以系统的战略应对市场才能获利。

这一模型帮助销售人员了解客户公司的内部商业流程。通过学习把客户定位为“商业组织”，销售人员将采用更宽广的视野，工作领域超越传统的客户接触渠道。销售人员将他们的商业流程知识同客户商业的主要内部功能相联系，帮助客户提高生产力、减少冗余，最终改善商业运作。

通过帮助客户实现商业流程的内部整合，销售人员显示出对客户商业需求及提高竞争力途径的深刻了解。这种系统性的完整理解帮助销售人员给客户带来更高的价值，从而加强了双方的合作关系。这时的销售人员将不只是简单的“卖主”，而是战略咨询顾问。

□□

参加者——资深销售人员（工作经验2年以上）；销售经理；负责支持销售的团队。

课时——1/2天

课程资料——学员手册（包括一份专业指南）

发掘客户成功的关键因素

对客户的生意而言，什么是关键性的因素？

成功的关键因素是一桩商业运作在短期内达到目标所不可或缺的几个关键要点。发掘客户成功的关键因素这门课程帮助销售人员认识发掘客户CSF的重要性，掌握发掘CSF和在合作中向客户提供价值的技能。

通过这一部分学习，销售人员将学会发掘客户成功因素，并依据CSF发展及定位销售方案，据此提高解决方案对客户商业运作的重要性。

当销售人员能够通过上述途径认识并联系客户，他们就能更好地满足客户的需求，发展更深入的咨询顾问关系，为将来的销售机会创造价值和便利。

□□

参加者——资深销售人员（工作经验2年以上）；销售经理；负责支持销售的团队。

课时——1/2天

课程资料——学员手册（包括一份专业指南）。

令商业解决方案脱颖而出

客户会如何与我的产品及服务产生互动？

如何利用以上信息令我的产品在高度竞争的市场上脱颖而出？

单单知道客户如何使用产品或服务是不够的，销售人员必须了解客户如何感知、购买、使用和弃置产品。掌握了整个信息，销售队伍可以更好地定位销售方案，使之从竞争产品中脱颖而出。

在这个一天的单元中，销售人员将明白不存在同一产品，任何产品都可以是，而且大部分也是异于其他产品的。他们学会区分一个产品和一个 offering 并了解使之与众不同的策略及意义。“行为中的客户”模型将提供一个很有价值的工具来帮助销售人员了解客户以及他们是如何在不同时期使用产品或服务的。

□□

最终，这个方法将帮助销售人员确认更多的途径在 offering 中增加更多的价值。

参加者——资深销售人员（工作经验2年以上）；销售经理；负责支持销售的跨功能性团队成员。

课时——1天

课程资料——学员手册（包括一份现场情景指南）。

沟通客户的商业伙伴

如何帮助建立客户公司及其自身的客户或供应商之间的赢利纽带？

沟通客户的商业伙伴这门单元特别适用于高度竞争、高复杂性的产业，该课程向专业销售人员提供适当的工具来创造买卖双方之间有价值的联系，形成双向的竞争优势。

该部分帮助参加者从市场中外延企业的角度来看待客户。参加者将学会：如何通过寻找机会建立客户、客户的客户以及客户的供应商之间的战略伙伴关系，提高自己客户的市场优势。

参加者还将学会如何利用他们的销售方案去创造战略伙伴关系，以提高客户以及客户的商业运作状况，最终加强他们自身和客户之间的关系。对客户商业运作的更广泛意义上的理解，将提高销售人员在这种关系中带来的价值，并将销售人员的职能转向咨询顾问。

□□

参加者——资深销售人员（工作经验2年以上）；销售经理；负责支持销售的跨功能性团队成员。

课时——1/2天

课程资料——学员手册（包括一份现场情景指南）。

策略性商业访谈

如何能接触到核心决策者，如何与他们交谈？

在访谈中如何提供和获取有价值的信息？

很多销售人员不知道如何接触客户方的核心决策人员——比较目前的接触而言，他们总处在组织中更高的位置。甚至即使销售人员能够确保一次访谈机会，也常常未充分准备好与高级主管进行胸有成竹的交流。他们不知道如何提问以获取对方有价值的信息，在公司生意和业务方面尤其如是。因此反过来，他们也很难把自己有价值的信息传递给那些高级主管。

策略性商业访谈这一为时一天的单元，是为了发掘客户成功的关键信息。它的重点在于准备并实施那类超出传统访谈含义的，和高级主管及职能主管之间的策略性商业访谈。参加者将掌握一套帮助获得重要商业信息的实际访谈程序。

该部分帮助销售人员消除障碍，以在客户公司内部获得更高级并广泛的访谈。他们将学习如何研究资源、建立信誉、有效利用时间并高效地为自身及客户寻求更多具建设性的访谈机会。

□□

参加者——资深销售人员（工作经验2年以上）；销售经理；负责支持销售的跨功能性团队成员。

课时——1天

课程资料——学员手册（包括一份现场情景手册）。

开发竞争性商业解决方案 (应用模拟)

如何将相关工具和方法运用到销售策略上？

这些工具和方法如何提高我的能力使我更富竞争力？

发展竞争性商业解决方案是专门为参加*创造竞争性商业解决方案*课程的销售人员、销售经理和销售团队设计的一个实例应用单元。在这个单元里，参加者运用已学理念和工具为实际和潜在客户创造富竞争力的解决方案。参加者必须从两个领域的任务中获得客户信息，并根据从客户和市场两地收集的数据，通过团队协作得出解决方案。然后，将解决方案定位在客户业务框架中，经过其他团队成员的评估，最后修改完善以供实际应用需要。

□□

参加者——参加过*创造竞争性商业解决方案*课程的资深销售人员(工作经验2年以上)；销售经理；负责支持销售的跨功能性团队成员。

课时——1天

课程资料——学员手册(包括一份专业指南)。

领导竞争性商业解决方案 (管理者工作站)

作为管理人员，如何确保销售人员运用相关理念、程序和工具？

如何发展一个更有效的销售队伍？

领导竞争性商业解决方案单元是为参加过*创造竞争性商业解决方案*课程的销售经理专门设置的。管理人员将对他们的角色有一个更深入的认识——支持和强化关键理念和技能，以确保他们的销售人员运用所学知识获得更大竞争优势——

管理人员将有机会实践这些关键技能并在实际模拟中扮演教练的角色。他们将通过提问、设计行为模型、观察及给出反馈、帮助销售人员排除障碍来实践如何发展和改善这些技能的运用。

通过本单元的学习，管理人员将能够在商业发展中捕捉新的机会，增加资源投入以支持最具实效的机会，创造一个更独立、更高效的销售团队，并深刻了解自己及自己的销售人员不断发展所必需的条件。

□□

参加者——参加过*创造竞争性商业解决方案*课程的销售经理。

课时——1天

课程资料——学员手册和教练资料。

熟悉客户商业运作 (CD-ROM)

如何实践一次主管访谈而无须冒失去重要客户的危险？

在最近没有实际运用的情况下，如何复习和巩固这些关键理念及技能？

*熟悉客户商业运作*是一份高度互动的CD-ROM模拟软件。它提供给*创造竞争性商业解决方案*课程的参加者以应用、强化并复习巩固“主管访谈技能”的便利，深化参加者对商业规则和程序的了解。

CD-ROM中的客户模拟部分便于参加者在一个零风险的拟真环境里实践和运用相关理念和技能，参加者练习中各种行为会得到即时反馈。

参加者在严格的主管访谈模拟中，接受挑战。以检验他们对客户和行业的研究结果。他们的技能将不断接受磨练，获得自信，更有策略地面对每一个客户。

□□

参加者——参加过*创造竞争性商业解决方案*课程的资深销售人员(工作经验2年以上)；销售经理；负责支持销售的跨功能性团队成员。

课时——4-6小时

课程资料——学员手册(包括一份专业指南)。