

顾问式销售人员

竞争的加剧使得各个行业都必须建立和发展一支表现出色的销售队伍。

单纯地要求销售人员加倍努力工作和增加销售额并不能战胜残酷的竞争。

拥有受过良好销售培训的专业人员必须把客户的利益放在自身利益之前,并展示出能够为客户公司解决问题的能力。

顾问式销售人员是一门将重点放在发展解决问题的态度和运用特殊的技巧与行为更加有效地管理销售过程的培训课程。

培养作为**顾问式销售人员**的技巧,销售人员将更加注重客户及客户存在的问题。“**顾问式销售**”过程注重在销售环节早期而非成交时去克服反对意见,从而提高成交的可能性。

顾问式销售人员 (CSP) 课程教授一种在销售关系中争取解决问题的双赢方法以及销售目的是“为客户解决问题”的观点。由于买卖过程是一个销售人员与客户之间相互影响的动态过程,所以本课程着眼于培养为建立一种畅通的销售渠道而必需具备的良好心态。

顾问式销售人员 是一门得到广泛认可的课程,此课程在强调从客户角度去着想的前提下为销售人员提供长期赢得交易并满足客户需要的工具及技巧。

课程概述：

顾问式销售人员 是一个 3 天的课程,专为有经验的销售人员(6 个月以上)而设计的。它能帮助这些销售人员获得有效的、以客户为重点的销售知识和技巧。

顾问式销售人员 课程由于可以选择使用“客户关系清单”而更加完善。这是一项从调查研究中总结出的辅助工具,它从“建立信任”、“发掘需求”、“有效推荐”、“巩固信心”四个方面为销售人员提供来自客户的反馈。同时提供一个衡量客户总体满意程度的标准。

顾问式销售人员 课程将帮助销售人员更好地理解购买过程中客户的心理;向销售人员介绍一些推进买卖关系的技巧。

这一课程由五个独立而完整的单元组成,从解决问题的角度阐述了一种销售方法的理论和过程。

顾问式销售方法

- 了解增强销售技能的过程
- 以为客户解决问题的思维方式接触客户
- 描述顾问式销售过程的四个阶段以及伴随每个阶段的典型障碍

建立信任

- 在与客户接触时,尽量准备好对其各种期望的相应答案
- 以设身处地为客户着想的方法打开局面
- 在整个销售过程中建立信誉

课程收益：

在完成*顾问式销售人员*的学习后，参加者将：

- 从设身处地为客户着想的角度出发，更快、更有效地赢得客户的信任并建立自身的信誉。
- 用有效提问和聆听的技巧来彻底发掘客户的需求以及影响购买决定的各种因素。
- 以需求协议做为基础提出解决问题的方案。
- 有效传达为客户解决问题的信息，并尽可能地吸引客户的购买兴趣。

发掘需求

- 提出有效问题，有针对性地听取客户的意见
- 明确购买动机、购买角色、以及购买条件
- 向客户核实并确认购买机会

有效推荐

- 有成效地展示方案
- 推荐能使客户获利的解决方案
- 对客户的抵触给予有效的回应
- 请求交易

巩固信心

- 明确客户满意度的重要性，以获取未来更多的商业机会
- 巩固发展中的客户关系的四个技巧：支持购买决定、履行销售协定、处理不满情绪、增进良好关系
- 交易结束后立即分析客户与销售人员的期望值

选修：客户关系清单

- 从客户的见解中获得有价值的意见
- 帮助在明显不利的销售环境中展开积极乐观的销售行动
- 提高学习新技巧的积极性以改进销售行为

课程细节：

教材

学员手册、工作辅助卡、自行车别针

辅导材料

辅导员手册、辅导员信息手册、录像带、幻灯片

工具

- 客户清单：5个清单、指导手册、邮资已付的回邮信封若干
- 衡量四个环节（“建立信任”、“发掘需求”、“有效推荐”、“巩固信心”）掌握情况的个人报告
- 解释衡量结果和制定行动指南的反馈意见手册

强化工具

CD-ROM 以及题目为*销售业绩的管理*（MSP）的课程可以进一步强化这一课程所学的知识技巧