

# 灵活应变的销售人员

在当今的销售领域里，不同产品以及先进技术方面的竞争在缩小，我们越来越清楚地看到销售的结果同每个销售人员和顾问的努力是分不开的。正是由于他们所具有的多方面能力才创造出一种持续有效的关系。

根据维新企业管理顾问有限公司最近组织的一次学习灵活应变的销售人员的统计结果，那些能够将自己的销售方式适应顾客的购买需求的销售人员的表现要比以前和那些适应能力差的销售人员好 30%。可见，个人的灵活应变对一个成功的销售人员是非常必要的。

通过对灵活应变的销售人员的学习，参加者可以学到将更多的行销对象变成客户、增加销售额、建立令客户满意的长期关系等方面的技巧。

灵活应变的销售人员这门课将会帮助企业增加收入并提高销售人员的销售业绩。

在当今市场中的优秀的销售人员都是经历过很多变革的。传统的竞争已被更加激烈的竞争以及竞争在市场中持续不断的增加再增加的过程所代替。所以，销售要比以前更加以客户为中心。作为一个成功的销售人员，关键不在于他的职位，而在于他个人的能力及如何更加有效地与客户在一起工作。

**灵活应变的销售人员** 课程的目标是帮助专业的销售人员发展他们灵活应变的技巧，并以客户喜欢的方式进行销售。这门课程将教会每个销售人员/顾问建立与客户之间相互信任及更为坚固的关系。

## 课程概述：

**灵活应变的销售人员** 是一门两天的课程，课程的目标是帮助销售人员/顾问发展他们个人的灵活应变的能力，并学会以客户喜欢的方式进行销售。

第一章，适应客户的社交风格，介绍社交风格及应变能力的概念，并强调灵活应变使客户感到舒适这一关键因素在销售过程中的重要性。第二章，与客户相互适应的过程，为参加者提供一个将他们在前一章所学到的东西用他们自己的语言练习的机会。参加者可以对几个事先准备好的真实客户案例提问。第二天，通过对四个销售阶段的讲解和一系列的角色扮演练习，参加者可以发展并练习应对客户的高度灵活应变的策略。

## 适应客户的社交风格

- 认识到使客户感到舒适愉快在成功销售中的重要性。
- 认识到销售人员的言谈举止对客户所产生的积极或消极的影响。
- 培养对操纵程度和感应程度行为特征的识别能力。
- 识别四种不同的社交风格及与其相关的需求及期望。
- 学会用社交风格来鉴别客户所属类型。
- 理解灵活应变的概念，通过灵活应变使客户感到舒适、愉快。
- 设计提高自己灵活应变能力的发展计划。
- 用灵活应变的技巧来提高客户的舒适程度。

## 应用实例

下面的例子只是一小部分从**灵活应变的销售人员**这门课程中获益的行业。它们充分显示了该课程对公司所产生的积极影响。

- **灵活应变的销售人员**可以帮助高科技公司的销售队伍补充他们所需的人际关系方面的技巧，并使他们在竞争对手中脱颖而出。
- 在服务行业领域里，**灵活应变的销售人员**可以提高销售人员的应变能力，其结果可以加强并改善他们与客户之间的关系，并使得他们找回已失去的市场份额。
- **灵活应变的销售人员**展示了针对客户的特殊需求进行销售的必要性，使公司的销售队伍提高其销售业绩并改善与客户的关系。

## 与客户相互交往的过程

- 识别与客户相互交往的四个阶段。
- 认识到在行销过程中与客户建立良好及相互信任关系的必要性。
- 学会在整个行销过程中去了解各种社交风格的需要。
- 在行销过程的每个阶段，练习各种风格变换的技巧。
- 站在客户角度上，发展一种为客户所欣赏的解决问题的方案。
- 用一种令客户感到舒适、信任的方式回答客户提出的反对意见。
- 当客户感到不满时，学会用技巧来驱散他们的不满情绪。
- 发展一种能令客户在短期、长期都感到满意的战略思想。

## 课程收益：

**注重结果** 说明灵活应变在客户与销售人员的交往之间以及在直接提高销售人员的销售表现方面的重要性。

**提高销售业绩** 教会参加者发展并维持客户的舒适感。参加者可以提高他们的销售业绩，并能和各种不同风格的客户达成交易。

**销售细节** 专门为销售及售后支持人员所设计。参加者将会把课程内容直接应用到与客户交往的过程中。

**注重技巧** 教会参与者如何将各种灵活应变的技巧应用到真实的销售环境中。技巧将被运用于每个高级销售阶段。

**技能发展** 帮助每个人在专职销售生涯中取得进步并回答“为什么？”以及“怎样才能做好？”等类似的问题。

## 课程细节：

### 课程长度

两天

### 教材

学员手册，反馈意见手册，工作辅助卡

### 辅导材料

辅导员手册，幻灯片，录像带，辅导员信息手册，课程评估指南

### 工具

社交风格调查表

(另一版本的社交风格调查表可与**顾问型销售人员(CSP)**相结合使用)