**第一讲：营销精英核心理念**

**一、营销精英认知**

1. 心态：积极心态、付出心态、坚持心态

2. 思维：创新思维、目标思维、结果思维

3. 能力：学习能力、为人能力、处事能力

4. 境界：有欲望、懂感恩、要利他

**二、客户喜欢什么样的销售**

1. 外表职业：3个维度

2. 知识丰富：3个方面

3. 更关心客户：3点要求

**案例讨论：**销售人员不出结果的原因

**三、营销和推销的区别**

1. 销售的定义

2. 选择销售的目的

3. 推销VS营销

**案例分析：**细节是最好的技巧，真诚是最牛的套路

**第二讲：营销精英应具备的综合素质**

**一、营销精英职业化**

1. 相信公司

2. 相信产品

3. 相信客户

4. 相信自己

**二、营销精英恐惧化解**

1. 害怕拒绝的本质原因

**2. 拒绝的三大核心问题**

1）不需要：分析本质原因

2）需要的时候联系你：怎么面对

3）别烦我：怎样理解态度不好

**三、为什么说销售是先销售自己**

**案例讨论：**为什么有的人特别有气质？

**自信的背后原因**

1. 动机：帮客户思考问题、解决问题

2. 专业：了解客户、了解产品、了解对手

3. 资源：内部资源、外部资源

**四、营销精英5项基本技能**

1. 看：观察的正确角度

2. 听：聆听的科学方式

3. 说：说话的衡量标准

4. 笑：微笑的正确理解

5. 动：行动的正确方法

**实战训练：**面对客户实操

**五、营销精英每天要干的三件事**

1. 详细填写每天的业务日报表

2. 思考是否按计划完成，做好第二天的工作计划

3. 总结感想，对客户的问题及时处理并汇报上级

**案例讨论：**如何将不可控的业绩指标变成可控的事务性指标

**第三讲：销售流程与技巧**

**一、销售开发流程梳理**

1. 销售准备

2. 调整情绪

3. 建立信任

4. 了解客户需求

5. 提出解决方案

6. 竞争分析比较

7. 解除客户疑虑

8. 有效促成

9. 售后维护

10. 实现转介绍

**二、简化黄金3步曲**

**1. 初步沟通**

1）怎样才会不被拒绝

2）初步沟通的目的

3）如何根据现有业务设计客户感兴趣的开场白

**2. 解决问题**

1）如何让客户放下防备愿意跟你沟通

2）怎样通过问话方式得到客户需求

3）怎样同我说的方式得到客户需求

**3. 达成合作**

1）达成合作最佳时机的判断

2）达成合作的本质原因

3）达成合作的科学话术设计

**三、业绩增长流程**

1. 找鱼塘：对接资源平台

2. 抓意向：筛选价值客户

3. 做成交：满足客户需求

4. 重服务：建立服务体系

5. 建鱼塘：加强需求引导

**案例：**结合现有项目的思考

**四、销售技能——建立客户信赖**

**1. 建立信赖的条件**

1）动机：我们谈客户的出发点是什么？

2）专业：对自身产品、客户需求、竞争对手了解

3）资源：技术团队、产品资质、公司实力、客户见证等

2. 信赖的推进图

没关系——互惠——有关系——信任

3. 客户不相信你的原因是？

**案例演示：**客户信赖的过程

**4. 建立信赖的注意事项**

1）建立信赖的敌人

2）建立信赖的雷区

3）建立信赖的策略

**五、塑造产品价值**

**1. 紧贴需求**

1）从卖点向买点转变

2）如何紧贴客户的关注点讲解

**2. 产品优势**

1）产品的独特价值点梳理

2）成熟的客户案例

**3. 塑造感觉**

1）滔滔不绝的解说自身产品的误区

2）如何让客户身有体会和内心渴望

**实战演练：**让客户边感受边听

**六、解决客户抗拒点**

**1. 问题的类型**

1）误解：客户不会比你更了解你的产品

2）怀疑：怀疑是人的本性

3）缺陷：没有完美的产品，只有相对优势的产品

**2. 价格问题**

1）气势取胜

2）科学报价

3）收口式原理

**模拟：**砍价原理

**3. 解决策略**

1）聆听：用心听、听完、给答案

2）公式：顺、转、推

**实战技能训练：**问题处理

**七、有效促成技巧**

1. 成交的条件：需求、能力、信任、价值、情绪

**2. 不成交的原因**

1）品质、服务、价格

2）本质原因深度分析

**3. 成交策略**

1）科学对比

2）巧用保证

3）设定结果

4）坚持要求

**案例讨论：**不同客户的成交策略

**4. 实际遇到的问题**

1）这个品牌我没有听过

2）这个多少钱？太贵了

3）其他家跟你们一样跟便宜

……

**销售实战训练：**成交PK

**八、客户维护**

**1. 服务体系建设**

1）日常跟进：消费通知、节日祝福、活动推送……

2）客情维护：项目进度、满意度调查

3）增值服务：从创造消费力到客户终身价值转变

2. 业绩增长的流程：引流、锁客、服务、追销、裂变

**实战案例分析：**转介绍案例

**3. 客户为什么会做介绍**

1）对你相不相信？

2）对客户有没有好处？

3）对客户麻不麻烦？

4）对客户安不安全？

**讨论分析：**转介绍

**第四讲：营销实操训练**

**一、客户科学分类**

1. 空白型：没需求、没标准

2. 模糊型：有需求、没标准

3. 清楚型：有需求、有标准

**二、客户应对策略**

1. 空白型客户成交策略

引发问题**（现状调查）**

2. 模糊型客户成交策略

建立标准（产品优势）

**现场演练：**应对现有实际问题

3. 明确型客户成交策略

重组标准（或匹配标准）

**成交万能公式：**建标准（事实、问题、答案）

**实战演练：**体验与解说结合的模拟