

顾问式销售人员



仅仅靠向市场推出独特、优质的产品和服务，已经不足以使组织取得持久的竞争优势。在当今竞争激烈的商业环境中，企业要想有一席之地，就要有一支强大的销售队伍——当他们面对客户的业务需求、重心和利益时，能作出比竞争者更好的回应。所有这一切，都要从学习一种顾问式销售方法开始——与客户紧密合作，以解决实际的业务问题。

顾问式销售人员(CSP)课程围绕着一个四步骤的顾问式销售过程展开。运用这一过程，能帮助销售人员实现从进行简单的交易、到解决实际业务问题的转变。CSP关注于以顾问式思维方式来思考，与客户建立长期、双赢关系。

顾问式销售方法模型



© Wilson Learning Worldwide Inc.

课程价值

CSP课程建立了一套基础的销售哲学，并提出一种通俗易懂的销售方式。学员将从中了解到一种双赢的销售方法，强调从客户的角度出发来解决问题。

作为一个可以灵活执行的人力绩效提升（HPI）整体解决方案，CSP课程能使组织的客户在与其不同销售人员打交道时，获得一致的体验，为组织提供各种工具进行有效的辅导和绩效管理，进而提升总体销售绩效。

学习方法

Wilson Learning 认为学习必须联系到日常工作实践中。为了达到这一目标，CSP课程中的单元和活动将加强学员就绪、学习迁移和组织一致性活动。

学员就绪活动 这些活动确保销售人员和经理在学习活动发生之前做好准备。

- 学习前的沟通

学习迁移设计活动 这些是为了支持新学技能的实践使用。可以灵活地通过：

- 三天应用为主的课堂培训（也可以选择两天的课堂培训）
- 一系列以介绍引导为主的网络培训
- 由23个小单元组成的在线学习
- 完成在线学习内容后，可选择一天的课堂培训

所有内容都可以通过模块化形式在培训期间应用。课堂培训由Wilson Learning讲师或者由内部专业讲师培训。

组织一致性活动 这些活动确保组织支持新学技能的使用：

- 学习后巩固活动可供经理和销售员使用

因此，CSP课程有助于成为组织销售模式的一部分，带来收益的客户和提高生产力。

单元要点：

顾问式销售方法

学习如何从购买者的角度出发理解销售过程，以及如何看待销售人员作为顾问的角色。

建立信任

学习如何在交往的初始阶段，与客户建立信任关系。学习如何在客户心中建立起自己的信誉，表现出设身处地的态度，以及如何与客户在建立双方关系的目的、过程和收益这些问题上达成一致。

发掘需求

学习如何向客户提出适当的、能查询事实或了解想法的问题，以理解客户的需求。学习聆听和组织获得的信息，并就问题的本质取得客户的认同。

有效推荐

学习如何建立能明确地解决客户问题的方案，并向客户展示这些解决方案。学习如何主动了解客户的顾虑，化解客户的异议，并在接下来要采取的步骤上与客户达成一致。

巩固信心

学习如何强化和巩固客户的购买决定，如何避免或处理客户的不满。学习如何寻求新的业务机会和推荐。

学员收获：

能以顾问的角色，在购买过程的每个阶段为客户创造价值。

能快速地在购买过程中与各种客户建立信任，并使对方愿意分享信息，产生合作意愿。

能与客户就待解决问题的本质和范围，达成深入的共识。

能使客户确信，自己提供的产品或服务对他们面临的问题来说，是一个有价值的解决方案。

能确保获得较高的客户满意度，并在售后阶段与客户增进业务关系。

提升绩效

顾问式销售人员（CSP）课程还附有丰富的与课程内容有关的运用、强化和辅助工具，例如应用练习、工作提示卡、实施指南、网络学习巩固工具、行为检查单——确保销售人员在回到实际工作中后，能练习和磨砺学到的新技巧和行为方式。另外，让销售主管在开展课程的早期阶段参与进来，并接受有关辅导销售人员提升绩效的培训，也是成功实施CSP课程的重要基石。

衡量绩效

参加CSP课程的组织还能获得一套衡量学员绩效和评估课程效果的工具。除了利用计划书和行为检查单来跟踪销售人员的工作绩效外，销售主管还可以借助输赢分析，来跟踪顾问式销售技巧在实际工作中产生的影响。

Wilson Learning还能为组织提供客户关系测评(CRI)

（供组织自行选择），帮助组织了解客户对其销售人员的真实想法。这种具体而真实的反馈，能激励销售人员提升自己的绩效，同时也是制定个人、团队和组织发展计划的参照。

可选择Wilson Learning CSP课程挑战模块的评估工具帮助销售人员应用相关技能。该工具能有效地帮助管理人员辅导销售人员将CSP课程中所学技能应用到实际工作中，同时也可以衡量销售人员掌握CSP课程的相关技能的程度。

评估成果

Wilson Learning 将协助组织衡量学员初期的行为变化和取得的业绩。我们会与你们紧密合作，建立一套评估系统，保持组织在课程实施后的良好发展势头，推进组织朝着期望的目标继续前进。

和Wilson Learning的其他课程一样，CSP课程可根据你所在组织的销售环境和业务重心进行调整，提供客户定制服务，从而与你们的销售过程整合为一体。