

化信息为商机： 进阶发掘方法

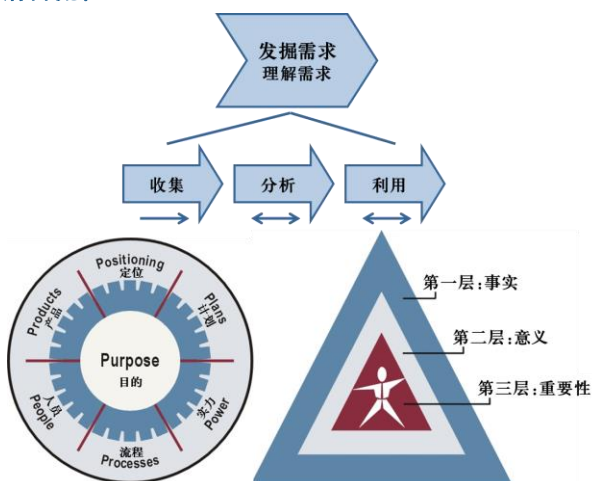


在充满激烈竞争的市场中，能够清楚了解客户需求的销售人员拥有得天独厚的优势。许多销售人员知道如何聆听客户需求并且制定出与满足其需求的解决方案。学习挖掘客户需求而不仅仅是简单的沟通交流，可以获得更优厚的回报。在对于高级客户的有深入了解的基础上对其要求进行识别，这将成为持久的竞争优势。针对客户复杂的实际情况，更有效的信息能使销售人员为客户和销售业绩的提高创造高价值的解决方案。

化信息为商机 (TIS) 课程中，销售人员将学习到相关技巧工具，以有效挖掘客户需求，明确什么对客户来说至关重要以及将其成功运用到销售中去。他们将提高关键能力，发掘所需信息为客户创造高满意度以及使其信任的解决方案。

TIS 课程将发掘需求拓展为收集/分析/利用三个交互式步骤，同时以进阶模型帮助销售人员更加全面挖掘客户需求，并将其运用到实际的工作中去。

销售流程



© Wilson Learning Worldwide Inc.

课程价值

通过将从TIS学习到的技巧工具运用到挖掘更有效信息，销售人员将能够使用令客户信任的方法创造出解决方案以满足客户的需要，同时这也将提高他们的销售业绩。

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，TIS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。

TIS为使每位销售人员能直接将课程核心运用到客户身上，而不断的发展。为了达到最佳效果，在参加课程前，每位销售人员都必须收集至少一位关键客户的相关信息。这些信息将被使用贯穿于TIS，以制定计划帮助销售人员提高销售业绩，创造使客户信任的解决方案。

可以灵活地通过：

- 一天应用为主的课堂培训

本课程总共有4个单元组成。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。

因此，学习后学员也可以继续使用所学技能和工具。

单元要点：

信息和销售流程的作用

学习了解错过信息将如何导致失去成功销售机会以及令客户缺乏满意度的解决方案。基础销售方法（建立信任-发掘需求-有效推荐-巩固信息）将如何发挥杠杆作用-通过发掘步骤以提高整体销售业绩。

7P[®]模型

学习如何确定在客户组织里信息的隔阂，通过目的，定位，计划，事例，流程，人员，产品，逐渐加深潜在商机了解。如何将这种了解运用于改善潜在的解决方案。

3TL

学习如何聆听客户以获得更有用的信息，询问适当的问题发现现实后的意义和重要性。

I2S Planner

学习如何通过同事和讲师指导以及使用“将信息转商机”工具，将所学工具和技巧运用到具体客户。

学员收获：

能了解不充分的信息将削弱创造使客户信任的解决方案的能力以及限制他们的销售业绩的提高。

能收集更多有效信息，以进一步开拓商机，并且改善他们的解决方案。同时，尽可能多的接触在客户组织中的不同级别的人。

能通过逐渐加深对于客户商业环境的重要性的了解转信息为自己的了解。能走出现实，去了解意义和重要性。

运用具体的，可行的计划去进一步挖掘商机。

提升绩效

TIS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，比如工作提示卡和以上提到的“12S”。这些工具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有效发掘的培训，对于成功实施TIS课程的也非常重要。

随着有效挖掘的技巧逐渐成为销售人员工作的必不可少的部分，作为附加的选择项目，个人辅导和跟踪学习可以提供额外的强化，说明以及持续性服务。

评估成果

在建立于加深对于客户的认知而促进销售业绩的基础上，TIS提供衡量绩效服务。当销售主管参与其中，他们可以真切观察到销售人员对关键客户所尝试的改变，同时指导和训练以帮助达到绩效。

Wilson Learning将协助组织评估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，以保持组织向着积极良好的势头持续发展。

和Wilson Learning的其它课程一样，TIS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。