

日照职业技术学院课程单元设计 6

单元标题： 模块 2 开发客户 3 接触客户			
授课对象：市场营销		学时： 4	上课地点：多媒体教室
学 习 目 标	能力（技能）目标	知识目标	素质目标
	能利用各种技巧接近客户	拜访计划 接触技巧	对工作进行计划的素养，和良好的沟通能力
能 力 自 测	<p style="text-align: center;">自我测试 10</p> <p>1. 你打算买下一家要价 192 000 镑的企业。还价时，你认为开价多少为宜？</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 190 000 镑</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 192 000 镑</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 182 000 镑</p> <p style="margin-left: 40px;">d) 194 000 镑</p> <p>2. 你打算更新 DTP 系统，另换一台功能更好一些的。某供应商报价 5 000 镑，这是目录价。你希望能打多少折扣？</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 5%</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 不打折扣</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 15%</p> <p style="margin-left: 40px;">d) 20%</p> <p>3. 你看中了一辆待售的二手货“美洲虎”牌小轿车。同样型号的新车，据广告上称，价格为 5 000 镑。你向卖主说，愿出价 2 250 镑，一次付清。你以为卖主会</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 经过侃价接受它</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 经过侃价拒绝它</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 拒绝考虑</p> <p>4. 你是一位传真机销售代理人，应邀去当地一处未婚母亲收容所商谈购机问题。收容所工作人员表示想买一台目录价为 2 200 镑的机器，只是市议会拨给的购机款规定，最高不得超过 1 755 镑。你是：</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 不无遗憾地婉言拒绝</p>		

	<p>b) 运用自己的“相机处理”权，使买卖成交</p> <p>c) 建议对方改买价格比较便宜的型号</p>
技能训练	<p>王明向制造企业销售工业用润滑剂。这种润滑剂用于机械设备。明天，他计划去访问明环制造公司的采购员。</p> <p>在过去的两年里，王明向明环公司销售过桶装 65 号液化油。王明的访问目标是劝说明环公司将购买桶装液化油改为购买散装液化油。去年，明环公司购买了大约 364 桶或 20000 加仑的液化油，以每加仑 1.39 美元计算，共 27800 美元，每桶押金为 20 美元。从惯例来看，有很多桶都丢了。当顾客返还时，每个桶里还会剩下一两加仑的油。这就是顾客的损失。</p> <p>王明想以 1700 美元的价格，向明环公司销售两车 3000 加仑装的液化油。他已经和油泵供应公司一起到液化油安装到车上，费用为 1095 美元。因此，每车液化油的总成本应达到 2795 美元。不过，一车液化油的成本从每加仑 1.39 美元降低到了每加仑 1.25 美元。这样，过一段时间就能收回成本。其他的优势包括：每年处理的订单数变少，储存空间可以减少，工人的工作量也减少了。</p>
教学组织	<p>任务导入</p> <p>如果你是王明，你该怎么策划这次销售访问？</p> <p>制定这次的拜访计划（顾客利益计划），模拟接触过程。</p> <p>根据不同的顾客类型，设计几种不同的顾客接触技巧。</p> <p>任务资讯</p> <p style="text-align: center;">任务一 推销拜访准备</p> <p>一、推销对象等调查</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 了解你的顾客 <p>推销对象资料卡</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 了解你的公司 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 公司的发展和成就 ▪ 政策和手续 ▪ 生产设施 ▪ 服务设施 ❖ 了解你的产品 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 性能资料 ▪ 物理尺寸及特征 ▪ 操作方式 ▪ 产品的具体特性、优势和利益 ▪ 该产品在市场上的销售状况 ❖ 了解你的经销商 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 每一渠道成员的顾客的好恶

- 每一渠道成员的产品线和产品分类
- 每一渠道成员何时会见销售人员
- 分销、促销和定价策略
- 每一渠道成员过去采购了哪些产品及数量

❖ 了解竞争对手、行业情况和经济态势

二、策划销售访问（拜访计划）

❖ 1. 定义成功的销售访问

- 没有销售的成功

❖ 2. 战略性顾客销售策划：接触前准备

- 了解战略性需求
- 创造性解决方案
- 互利协议

❖ 3. 销售访问策划的要素

- 明确销售访问目标
 - 访问前目标
 - 重点和灵活性
 - 使目标具体化
 - 朝着目标前进
 - 对每一次访问都要确定一个目标
- 回顾顾客总体情况
 - 充分利用顾客档案
- 设计顾客利益计划
- 制定具体的销售展示

❖ 4. SMART 目标

- Specific 具体的
- Measurable 能够用数量加以衡量的
- Achievable 不是太难实现的
- Realistic 不是太容易实现的
- Time 时间限制的，本次访问或财务年度结束之前

任务二 约见客户

一. 预约内容

- 预约对象
- 拜访事由
- 拜访时间
- 拜访地点

二. 获得销售会面的方法

- 电话预约
- 函约
- 托约
- 亲自预约
 - 相信自己

- 在潜在顾客的公司里交朋友
- 在合适的时间访问合适的人
- 不要浪费等待的时间

任务 三 接近顾客

- ❖ **销售接近：是推销员正式拜访顾客的第一步，是推销员为创造正式业务洽谈机会和条件的一种推销活动**
- ❖ **一 赢得接触的权利**
 - 展示具体产品或商务知识
 - 表达出想帮助购买者解决问题并满足其需求的真诚心愿
 - 陈述或暗示你产品能省钱或增加公司利润
 - 显示出你的服务态度
- ❖ **二 接触中的态度**
 - 消除接触中的紧张
 - 第一印象对成功非常重要
- ❖ **三、闲聊热身**
- ❖ **四、接触目标**
 - 抓住潜在顾客的注意力
 - 激发潜在顾客的兴趣
 - 过渡到销售阶段
- ❖ **五 影响接触的情景因素**
 - 所销售产品的类型
 - 是否是对同一个人的再次访问
 - 对顾客需求的了解程度
 - 进行销售展示的时间
 - 顾客是否了解问题
- ❖ **六、接触技巧**
- ❖ **1、接触技巧—陈述式开场**
 - 介绍接触
 - 称赞接触
 - 推荐接触
 - 奖赏接触
- ❖ **2、接触技巧—演示开场**
 - 产品接触
 - 表演接触
- ❖ **3、接触技巧—询问开场（1）**
 - 顾客利益接触
 - 好奇心接触
 - 意见接触
 - 冲突接触
 - 多询问接触（SPIN 询问策略）
 - 情景性问题 (Situation)
 - 难题性问题 (Problem)
 - 隐喻性问题 (Implication)

- 需求-补偿性问题 (Need-payoff)

询问带来销售成功

- 指示式询问 (direct question)
 - 永远不要将指示式询问表述成能用“不”回答的问题
- 非指示式询问 (nondirective question)
 - 谁、什么、什么地方、什么时候、怎样或为什么?
- 改述式询问 (rephrasing question)

转向式询问 (redirect question)

❖ 进行询问的三条准则

- 用一个你可以预测到相应答案的问题进行询问
- 提出问题之后要暂停一下或等一会儿，以便潜在顾客有时间做出回应

有意识地倾听

❖ 七、让潜在顾客注意倾听

❖ 八、销售展示中的可能困难

- 如何处理谈话中断?
- 是否应该谈论竞争?
- 选择良好的展示地点

任务实践

制定此次王明的销售计划方案

销售训练：对自我的展示

- ❖ DHL 快递公司将招聘一名地区销售代表
- ❖ 你是一名刚刚毕业的大学生，希望从事这一工作
- ❖ 请做好相应的准备工作，如何给招聘团队留下一个良好的印象?

任务检查

分析、评价小组的学习态度、汇报效果

自我测试 10 释评

1. a) 这个还价太接近对方的要价，对方一定会发现自己面对的是一只罕见的胆怯的“狐”。也许你只是披着“狐”皮的“羊”？

b) 你根本就没想到要还价，对吧？显然是只地道的(即使不是不可救药的)“羊”。

c) 典型的“狐”的还价(杰克一定会为有你这样的知音而自豪!)你也许有做不成这笔交易的危险，但只要能做成，则成交价一定比“羊”的便宜得多。

d) 你是不是匆忙得过了头?还是钱多得没处花了?要不就是你知道了一些未为人知的有关这家公司的秘密情报? 不过这种情报一定是从另一头“驴”那里听来的。
2. a) 对于“狐”来讲，这个期望值太低。

b) 啊，亲爱的!绝对是只“羊”。

	<p>c)好!绝对是只“狐”。</p> <p>d)杰克也望尘莫及!你难道是只“梟”?</p> <p>3. a)你是只乐观的“狐”。</p> <p>b)你是只悲观的“狐”。</p> <p>c)为了你的敢于试叫可以判为勇敢的“羊”，(但是是否后面有位“狐”朋友在为你指点，所以才敢于做出如此超出本性的行动?)但你仍只能算是一只天生的悲观的“羊”，因为你对“狐”朋友的指教缺乏信心。</p> <p>4. a)毫无转圜余地，是“驴”的做法。应该先试试c)项的办法。</p> <p>d)对方是在向“羊”施展哈巴德妈妈的妙计，而你则是那只“羊”。</p> <p>c)正确。每只“狐”都会这么做。</p>
<p>教学材料</p>	<p>PPT</p> <p>案例资料</p> <p>教材</p>
<p>作业</p>	<p>进行能力项目的谈判模拟</p>