

**《推销与谈判》教案**

商学系

日照职业技术学院课程教案1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 单元标题： 模块一 销售准备 1. 认识课程 | | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | | 学时：1 | 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 | |
| 沟通能力 | 课程内容  课程要求  课程考核 | 积极的自主学习素养 | |
| 能力  自测 | **自我测试1**    “对”还是“错”？  　　阅读下列词句，迅速判断其为“对”或“错”。在翻阅下面一页以前，在题目下的方格中标明。  “面对艰难的对手，较好的办法是先做出些微小的让步，以换取对方的善意。”  对□错□  **我作为谈判者目前更像**  **驴 羊 狐 枭**  **SAL 1 对 对 错 错** | | | |
| 技能训练 | 刘吉先生拥有一家经营比萨饼的快餐外卖店。去年营业额193 750镑，税后利润36 750镑。这家店已经开业数年，位置极佳，对面是一家生意兴隆的大商场，离得最近的同业是家“麦当劳”，距离在800米以外，位于商场的另一头。    刘吉打算趁生意还算红火的时候，及早把它盘出去，广告上要价175 000镑，计：存货值5 000镑；厨房设备估价25 000镑(购进时花了35 000镑)；餐厅设备在3年前新置时花费19 000镑；其余部分为店堂不动产和商业信誉无形资产的估价。  你已在本市其他处所拥有两处经营比萨饼的快餐店，为了扩充营业打算只要价钱公道、位置适中就再购进一家新店。原有的两处，营业都相当不错，你信心十足，认为自己管理严格，加上产品适销对路，购进新店后定能再次获得成功。  　　你为此曾和多家快餐店有过接触，但均因价钱谈不拢而作罢。现在你看中了刘吉的店和另外一家，认为条件都不错，符合自己的要求。存在的问题是：你虽能从银行获  得贷款，但还不足以支付刘吉的要价。即使先付一半，余款分2年付清，你也做不到，希望能分4年付清。  　请凭你目前的经验和自己的常识，设想该如何去和刘吉谈判以进行一次谈判技巧的实践。回答问题时可以参考自己在另一张纸上记下的笔记、在书中的眉批、札记或是标出的重点。  1 假定刘吉的要价175 000镑，对于一间位于那个地段且又颇能盈利的商店，可谓相当便宜。谈判时，什么事你决不可做?为什么?  2 关于刘吉的商店，你必须弄清的主要情况是什么？  3 如果你决定：价钱超过170 000镑，就不买，那么你在向刘吉还价时可以考虑哪些因素？  4 如果你准备接受的最高价为185 000镑，但只能最多先付一半，余款分4年付清，那么你将如何引导刘吉向这一方向靠拢？  5 假设你对刘吉声称的盈利情况持保留态度，你将提出何种建议，以既可保护自己不致付出太多，又能对刘吉不失公道？ | | | |
| 教学组织 | **任务导入**  1了解课程学什么，怎么学，怎么考核？  2.完成分组 | | | |
| **任务资讯**  一 课程总体设计和教学思路  课程基本信息  课程定位  课程目标  课程内容  课程能力训练项目  课程考核  二 分组要求  团队合作量规  团队分工 | | | |
| **任务实践**  **讨论**  **分组，完成团队分工** | | | |
| **任务检查**  **分组名单与分组团队建设单** | | | |
| **自我测试1　　释评**  　　接下来你该做的事是：根据本释评将自己对自我测试1的答案如实记载到附录1的表格中去。  　如果你选择的答案为“对”，那么：  　　——要是你不同意或部分不同意我对测试题的五点释疑；或是不认为自己的选择不对；或是不接受我的任何论点，则应归类为“驴”。  　　——要是你接受自己的选择完全错误这一看法，并自愿接受我的释评，表示要认真学习  ，则应归类为“羊”。  　　如果你选择的答案为“错”，那么：  　　——要是你做出上述选择纯属瞎猜；或是由于其他的理由；或是误解了题意；或是在自欺欺人(这点更要命)；或是人云亦云，则应归类为“狐”。  　　——要是你做出选择时的考虑与我的五点释疑相类似；或是由于根据本身经验，那么做曾吃过亏，则可归类为“枭”。  ——为什么要重提久已被人遗忘的谈判技巧 | | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料  教材 | | | |
| 作业 | 收集销售岗位  行业需求。  岗位职责、  岗位要求、  薪酬结构。 | | | |

日照职业技术学院课程教案2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 单元标题： 模块一 销售准备 2. 认识销售 | | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | | 学时：2 | 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 | |
| 沟通能力，谈判自测能力 | 推销是什么  谈判是什么 | 应变能力 | |
| 能力  自测 | **自我测试2**  　　1．“我对谈判有丰富的经验”。这句话就你而言是：  　　a.对  　　b.难以肯定  　　c．错  　　2．“谈判者惟一感兴趣的事只有取胜。”  　　a.也许  　　b．错  　　c．对  　　3．只有对事实达成一致意见，才能开始谈判。  　　a.对  　　b．错  　　c．要看“事实”指的是什么意思  　　4．要是对方不接受我的合理建议，我可以拔腿就离开谈判桌。  　　a.错  　　b．对  　c．也许 | | | |
| 技能训练 | 刘吉先生拥有一家经营比萨饼的快餐外卖店。去年营业额193 750镑，税后利润36 750镑。这家店已经开业数年，位置极佳，对面是一家生意兴隆的大商场，离得最近的同业是家“麦当劳”，距离在800米以外，位于商场的另一头。    刘吉打算趁生意还算红火的时候，及早把它盘出去，广告上要价175 000镑，计：存货值5 000镑；厨房设备估价25 000镑(购进时花了35 000镑)；餐厅设备在3年前新置时花费19 000镑；其余部分为店堂不动产和商业信誉无形资产的估价。  你已在本市其他处所拥有两处经营比萨饼的快餐店，为了扩充营业打算只要价钱公道、位置适中就再购进一家新店。原有的两处，营业都相当不错，你信心十足，认为自己管理严格，加上产品适销对路，购进新店后定能再次获得成功。  　　你为此曾和多家快餐店有过接触，但均因价钱谈不拢而作罢。现在你看中了刘吉的店和另外一家，认为条件都不错，符合自己的要求。存在的问题是：你虽能从银行获  得贷款，但还不足以支付刘吉的要价。即使先付一半，余款分2年付清，你也做不到，希望能分4年付清。  　请凭你目前的经验和自己的常识，设想该如何去和刘吉谈判以进行一次谈判技巧的实践。回答问题时可以参考自己在另一张纸上记下的笔记、在书中的眉批、札记或是标出的重点。  1 假定刘吉的要价175 000镑，对于一间位于那个地段且又颇能盈利的商店，可谓相当便宜。谈判时，什么事你决不可做?为什么?  2 关于刘吉的商店，你必须弄清的主要情况是什么？  3 如果你决定：价钱超过170 000镑，就不买，那么你在向刘吉还价时可以考虑哪些因素？  4 如果你准备接受的最高价为185 000镑，但只能最多先付一半，余款分4年付清，那么你将如何引导刘吉向这一方向靠拢？  5 假设你对刘吉声称的盈利情况持保留态度，你将提出何种建议，以既可保护自己不致付出太多，又能对刘吉不失公道？ | | | |
| 教学组织 | **任务导入**  张君明天就要跟区域经理去河南出差，经理带领大家了某区后，大家两人一组分到不同的乡镇，经理给了这个镇的经销售名单，他需要一一拜访。  张君作为销售人员，他的主要职责是什么，工作流程是怎样的。他需要具备怎样的专业技能。 | | | |
| **任务资讯**  商务谈判的定义，过程  推销的定义，销售过程 | | | |
| **任务实践**  **初步讨论谈判准备的内容**  **探讨谈判与推销的区别** | | | |
| **任务检查**  **分析学生讨论汇报情况** | | | |
| **自我测试2  释评**  　　1．a)正确(只要你已是离开母体有几天的婴儿)。一个人出生以后不知经历了多少次的谈判。你选择这个答案说明你已看到了这一点，故可评为“枭”。  　　b)你对上述一层意思虽不能说完全没有看到，但半明半暗，不大肯定，所以只能评为“ 羊”。  　　c)无疑你认为这一表述不能表明你从事专业谈判的经验，所以才选择“不如此”。可是你理解错了。这个表述是概括讲你有生以来的全部谈判的。这说明你思考过于刻板，缺乏机智，所以只能判为“驴”。这也许令你难堪，但那也没有办法。  　　2．a)啊，发现“狐”了!你这人够聪明，能看出表述中的文字陷阱(“取胜”一词的真实含义是什么?)，但也够狡猾，绕过它选择了个模棱两可的答案。真是一头“狐”呀!  　　b)正确。只着意于取胜， 以后就可能丧失很多做生意的机会。人家这次吃了亏，下回还会和你打交道吗?最好的，也是最明智的选择是：将目标定为“成功”而非“取胜”。你有此远见，显然可评为“枭”。  　　c)不想吃亏不等于必须“取胜”。一味追求取胜将限制你的回旋余地。所以说，你够不上“狐”的狡狯，也没有“枭”的明智，只能评为“羊”。  　　3．a)你这人也许是块适于做处理奖惩或冤情的人事经理(或者律师)的料，太古板了，只能评为“驴”。诚然，双方对问题的看法是有不同意见，但这不才有了谈判的可能吗?  　　b)正确。肯定是只“枭”。  　　c)你为什么这么提问题：诚然，你有你的“事情”，他有他的“事情”，  　　不管是哪一方指的“事情”，也无论有无共识，都是可以谈判的。你的选择处于“狐”与“羊”的交界处，为了叫你长些记性，在谈判中增加点“狠劲”，故判为“羊”。  　　4．a)答案正确。是头“狐”。  　　b)不正确。提建议的人没有人会认为自己的建议是“不合理的”。只从一己的观点来采取行动，极不保险。更何况拔腿就走也做得太绝了，缺乏回旋余地。实际上，你还可有其他的选择，包括了解一下对方拒绝的理由。我要是谈判的对方，不等你走出门，就会冲你的背影大叫一声“驴”了!  c)我明白，你会解释说这只是“软化”对方的一种战术(对比，我只能报以一声长叹)。这说明，你的狡狯还够不上被称为“狐”，只能判为“羊”。注意：你一定要走的话，也务必要告诉对方重回谈判桌的时间，否则，你的招数只能得到适得其反的结果(作为“狐”的话，对此一定会预先考虑)。 | | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料  教材 | | | |
| 作业 | 回答提交 能力项目中问题  1 假定刘吉的要价175 000镑，对于一间位于那个地段且又颇能盈利的商店，可谓相当便宜。谈判时，什么事你决不可做?为什么?  2 关于刘吉的商店，你必须弄清的主要情况是什么？  3 如果你决定：价钱超过170 000镑，就不买，那么你在向刘吉还价时可以考虑哪些因素？  4 如果你准备接受的最高价为185 000镑，但只能最多先付一半，余款分4年付清，那么你将如何引导刘吉向这一方向靠拢？  5 假设你对刘吉声称的盈利情况持保留态度，你将提出何种建议，以既可保护自己不致付出太多，又能对刘吉不失公道？ | | | |

日照职业技术学院课程教案3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 单元标题： 模块一 销售准备 3 销售素养准备 | | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | | 学时：3 | 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 | |
| 制定销售计划的能力 | 沟通知识  销售知识 | 应变能力 | |
| 能力  自测 | **自我测试3**  　　1．你想出售自己的游艇，并得知卖得好的话能到手十五万镑，于是想去登广告。某人得知这一消息后，找上门来表示愿意出价十六万五千镑并且付现金。此时你将：  a．二话不说，立即成交  　　b．请他等广告刊出后再谈  　　c．再讨讨价  　　2．你想买游艇，恰好听说有艘“伊莎贝拉”号已登出广告，开价十五万镑。但你出售旧游艇加上从银行贷款只能凑足十四万三千镑。你找上门去向卖主表明了自己的(强烈)愿望，还告诉他只凑到了十四万三千镑。对方同意按此数成交。你认为：  　　a．这个价格无法拒绝  　　b．里面有没有别的名堂  　　c．庆祝做成了一笔有利的买卖  　　3．有位才华横溢的年轻女演员想在电视台的黄金时间的节目中露露脸。此时，她遇见了一位电视剧制片人，那人答应让她在一部侦探片里担任主角，但对她说，不出名的演员不能拿最高级的演出费，但如果她愿意“廉价”出演，则片子一上电视，她马上就能出名。那以后再参加演出，片酬就会“车载斗量”了。你看她是该：  　　a．叫那人“去你的吧”  　　b．欣然同意，反正凡事总得有个开头  　　c．既然叫当主角就得拿主角的价码 | | | |
| 技能训练 | 刘吉先生拥有一家经营比萨饼的快餐外卖店。去年营业额193 750镑，税后利润36 750镑。这家店已经开业数年，位置极佳，对面是一家生意兴隆的大商场，离得最近的同业是家“麦当劳”，距离在800米以外，位于商场的另一头。    刘吉打算趁生意还算红火的时候，及早把它盘出去，广告上要价175 000镑，计：存货值5 000镑；厨房设备估价25 000镑(购进时花了35 000镑)；餐厅设备在3年前新置时花费19 000镑；其余部分为店堂不动产和商业信誉无形资产的估价。  你已在本市其他处所拥有两处经营比萨饼的快餐店，为了扩充营业打算只要价钱公道、位置适中就再购进一家新店。原有的两处，营业都相当不错，你信心十足，认为自己管理严格，加上产品适销对路，购进新店后定能再次获得成功。  　　你为此曾和多家快餐店有过接触，但均因价钱谈不拢而作罢。现在你看中了刘吉的店和另外一家，认为条件都不错，符合自己的要求。存在的问题是：你虽能从银行获  得贷款，但还不足以支付刘吉的要价。即使先付一半，余款分2年付清，你也做不到，希望能分4年付清。  　请凭你目前的经验和自己的常识，设想该如何去和刘吉谈判以进行一次谈判技巧的实践。回答问题时可以参考自己在另一张纸上记下的笔记、在书中的眉批、札记或是标出的重点。  1 假定刘吉的要价175 000镑，对于一间位于那个地段且又颇能盈利的商店，可谓相当便宜。谈判时，什么事你决不可做?为什么?  2 关于刘吉的商店，你必须弄清的主要情况是什么？  3 如果你决定：价钱超过170 000镑，就不买，那么你在向刘吉还价时可以考虑哪些因素？  4 如果你准备接受的最高价为185 000镑，但只能最多先付一半，余款分4年付清，那么你将如何引导刘吉向这一方向靠拢？  5 假设你对刘吉声称的盈利情况持保留态度，你将提出何种建议，以既可保护自己不致付出太多，又能对刘吉不失公道？ | | | |
| 教学组织 | **任务导入**  张君明天就要跟区域经理去河南出差，经理带领大家了某区后，大家两人一组分到不同的乡镇，经理给了这个镇的经销售名单，他需要一一拜访。  张君作为销售人员，他需要具备怎样的专业技能。 | | | |
| **任务资讯**  沟通知识  销售知识 | | | |
| **任务实践**  **完成刘吉和我谈判模拟** | | | |
| **任务检查**  **分析学生谈判模拟的效果** | | | |
| **自我测试3 释评**  　1．a)你只想到自己能得到多少好处，而没有考虑它可能带来的问题。这是“羊”的行事特点。对每个最先开价都要问个为什么？  　　b)你发疯了吗?对方的出价远远超过了你的预期，你不抓紧拍板而把对方请走，真可谓欠考虑至极!——要是对方一出门就看见了另一条待售的船，你的买卖不就黄了？如此死脑筋正是“驴”的作风。  c)绝对正确!不管对方第一次出价有何等诱人，也应该再侃侃；对方有可能还能再涨一点(“狐”的选择)。何况，经过讨价还价再以这个价格脱手，也能让对方高兴，使他觉得上算(如果你正是这么考虑的，那么是“枭”的作风)。  　　2．a)啊，亲爱的!你不觉得自己是只爱冲动的“羊”吗?  　　b)对方答应得那么痛快，你一定会怀疑是不是这条船有毛病?或者，要是自己出价再低一点，也能买到手?你要是没有这些怀疑，则是只“羊”，有的话，则肯定是只“狐”。  　　c)你怎么知道这一定是对你有利的买卖?纯粹是“驴”的一厢情愿。  　　3．a)这位年轻女郎肯定有决断而又自信。但她考虑到这么做的后果没有?制片人固然“去你的了”，但女郎自己呢?大概再也别想涉足影视圈了。要是她吊吊制片人的胃口，要个高价(和c)项那样)，才像是“狐”的行事。  　　b)可怕呀!制片人是在玩“低片酬换大出名”的把戏。这是“大腕”对付“羊”的常用手法。  　　c)有a)项的策略而无其风险!她明白自己的价值。即使她以后要把价码降下来也于己无损。她没有把希望寄托在虚无缥缈的幻想里，而是明白讲出自己的价值在以较便宜的价格出售，这反而能得到预期的一切。只要是“枭”都明白这一点。 | | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料  教材 | | | |
| 作业 | 完成和刘吉的谈判，收集关键信息，完成议价。 | | | |

日照职业技术学院课程教案1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单元标题：模块一 销售准备 项目2 认识销售 | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | 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 | |
| 沟通能力 谈判能力 | ①销售心理  　　　②销售沟通  　　　③销售知识 | |
| 能力训练任务及案例 | **推销沟通准备 2课时**  1 课程介绍、分组  分组：10-11人一组，共7个小组，分组考虑性别、气质、兴趣特长 。  2 确定销售项目  3 布置学期个人表演作业  **任务1 赢在工作 2课时**  任务导入    吴旺大学毕业后应聘到华尚服饰电子商务有限公司做客服专员，现在工作已经将近一年了。在这一年中，吴旺非常不开心。他觉得他在工作中刻苦努力，公司交给的各项任务都积极保量完成，但是在实际工作考核中，网络业绩考核方面一直不突出。比如电商部客服绩效考核的几个指标一直不突出，询单转化率、顾客满意度几个项目反而拖了团队的后腿。  结合你的实际了解分析一下吴旺的工作能力提升方面？ | | |
| 教学组织 | 第一次课 2课时  1 课程介绍、分组  分组：10-11人一组，共7个小组，分组考虑性别、气质、兴趣特长 。  2 确定调研项目  **任务1 赢在工作 2课时**  **实践**  1 个人表演、模拟、演讲等项目  2 根据项目要求该销售过程的进行模拟  **点评：学生点评**  **任务导入：**  吴旺大学毕业后应聘到华尚服饰电子商务有限公司做客服专员，现在工作已经将近一年了。在这一年中，吴旺非常不开心。他觉得他在工作中刻苦努力，公司交给的各项任务都积极保量完成，但是在实际工作考核中，网络业绩考核方面一直不突出。比如电商部客服绩效考核的几个指标一直不突出，询单转化率、顾客满意度几个项目反而拖了团队的后腿。  **资讯**  网络话术营销需要的准备  ①销售心理  　　　②销售沟通  　　　③销售知识  **任务实施**  亲和力养成培训  **检查 点评：老师 点评** | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料  教材 | | |
| 作业 | 职业形象设计和职业理想 | | |

日照职业技术学院课程教案2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单元标题：项目二 推销接触客户话术 | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | 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 | |
| 能采用合适的方法接近客户 | 接网络触顾客的方法和技巧 | |
| 能力训练任务及案例 | **任务1 顾客接触 2课时**  任务导入    两人一组模仿购买服装的顾客，与客服人员进行接触  **任务2 顾客接触模拟 2课时** | | |
| 教学组织 | **受单**  现场参观：网络服装销售顾客接触技巧  **实践**  1 个人表演、模拟、演讲等项目  2 根据项目要求该销售过程的进行模拟  **点评：学生点评**  **任务导入：**  两人一组模仿服装购买的网络顾客，与电商客服进行接触  **资讯**   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   1. 接触技巧--演示开场   产品接触  表演接触   1. 接触技巧--询问开场   顾客利益接触  好奇心接触  意见接触  冲突接触   1. 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)  **任务实施**  对各种接触技巧进行模拟  **检查 评估：老师 点评** | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料：保险公司接触阶段 话术  乐调网 | | |
| 作业 | 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？ | | |

日照职业技术学院课程教案3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单元标题： 项目三推销产品介绍话术 | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | 学时：12 | 上课地点：多媒体教室 |
| 学习  目标 | 能力（技能）目标 | 知识目标 | |
| 熟悉网络产品介绍基本方法和方式。 | 了解网络推销的流程；  掌握网络推销的准备内容； | |
| 能力训练任务及案例 | **任务1 推销产品介绍话术流程与技巧 4课时**  任务导入  王明进行装网络服产品介绍推荐。  任务实施  维持顾客注意力  诱导顾客购买兴趣  刺激顾客购买欲望  介绍和证实产品  探测顾客需求  增强顾客购买决心  解释购买行动方案  描述产品效用  了解情况  陈述情况  陈述主意  解释与建议行动  探测并确认顾客需求  详细介绍产品  证明与演示推销工具  描述推销品效用意境  推销语言运用  推销工具演示  LOCATE法运用  FABE法  解释论证购买行动方案  理性的逻辑推理论证  **任务2 推销产品介绍话术的方法与技巧4课时**  任务导入  案例导入，饺子皮介绍  任务实施  一、网络推销的方式  （一）熟记式陈述  （二）公式化陈述  （三）满足需要式陈述  （四）解决问题式陈述  二、网络推销的方法和技巧  三、证明与推销工具之演示技巧  **实训 网络推销产品话术模拟 4课时** | | |
| 教学组织 | **受单**  现场参观：推销服装产品介绍话术洽谈  **实践**  1 个人表演、模拟、演讲等项目  2 根据项目要求该销售过程的进行模拟  **点评：学生点评**  **任务导入：**  两人一组模仿购买服装的顾客，与推销进行洽谈 | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料  教材 | | |
| 作业 | 修改问卷 ，最终定稿。 | | |

日照职业技术学院课程教案4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单元标题： 项目四 推销处理顾客异议话术 | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | 学时：8 | 上课地点：多媒体教室 |
| 学习  目标 | 能力（技能）目标 | 知识目标 | |
| 能根据网络推销的对象，选择合适的方法解决顾客异议 | 网络顾客异议的种类  网络顾客异议产生的原因  网络顾客异议处理的程序和技巧 | |
| 能力训练任务及案例 | **任务 一 顾客异议处理 4课时**  任务导入  网络服装销售常见顾客异议，分析其话术  任务实施  每组根据推销项目制定推销展示环节的计划，然后进行角色扮演进行模拟。  **实训顾客异议话术模拟 4课时** | | |
| 教学组织 | **受单**  现场参观：网络服装销售过程，分析顾客常见异议，设计话术  **实践**  1 个人表演、模拟、演讲等项目  2 根据项目要求该销售过程的进行模拟  **点评：学生点评**  **任务导入：**  两人一组模仿购买服装的网络顾客，与电商客服进行洽谈  资讯  规避异议 封杀异议 以询问来重述异议 拖延回答异议 化异议为利益 就异议进行询问：异议的五问序列法 直接否定异议 间接否定异议 对异议进行补偿 让第三方应对异议 | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料  教材 | | |
| 作业 | 修改方案 ，最终定稿。 | | |

日照职业技术学院课程教案5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单元标题： 项目五 推销促成交易话术 | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | 学时：8 | 上课地点：多媒体教室 |
| 学习  目标 | 能力（技能）目标 | 知识目标 | |
| 能识别成交机会，选择合适的方法促成交易 | 成交机会 | |
| 能力训练任务及案例 | **任务一 促成交易 4课时**  任务导入  识别成交信号，完成交易。  任务实施  每组根据推销项目制定推销展示环节的计划，然后进行角色扮演进行模拟。  **实训 推销成交模拟 4课时** | | |
| 教学组织 | **受单**  现场参观：网络服装的推销洽谈，识别顾客成交信号，提高成交机会  **实践**  1 个人表演、模拟、演讲等项目  2 根据项目要求该销售过程的进行模拟  **点评：学生点评**  资讯  识别购买信号 语言的信号 听起来倒挺有趣的……” “你们的售货条件是什么？” “它可不可以被用来……？” “多少钱？” 身体的信号 突然变得轻松起来。 “你真是个不错的销售员。” “你真的对你的产品很熟悉。”  提请成交的次数 至少提请3次成交 敌意下的成交 达成交易的必要条件 一定要让潜在顾客明的你所说的话 要介绍全部情况以确保对方理解 针对每个潜在顾客的具体情况来提请成交 不论说什么，还是做什么，都要考虑顾客的观点 听到第一个“不”字时，绝不要停下来 学会识别购买信号 在成交前，试着运用试探性成交 要求订货后要保持沉默 | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料  教材 | | |
| 作业 | 成交模拟 | | |

日照职业技术学院课程教案6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单元标题： 项目六 推销售后服务沟通话术 | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | 学时：8 | 上课地点：多媒体教室 |
| 学习  目标 | 能力（技能）目标 | 知识目标 | |
| 解决售后纠纷、提供售后服务 | 客服售后沟通话术、客户投诉处理话术 | |
| 能力训练任务及案例 | **任务一 促成交易 4课时**  任务导入  华尚服饰顾客的售后问题。  任务实施  每组根据售后服务的项目制定服务展示环节的计划，然后进行角色扮演进行模拟。  **实训 推销成交模拟 4课时** | | |
| 教学组织 | **受单**  现场参观：网络服装的售后问题的处理、为顾客提供优质的服务留住顾客。  **实践**  1 个人表演、模拟、演讲等项目  2 根据项目要求该售后服务过程的进行模拟  **点评：学生点评**  资讯  危机处理、顾客关系维护 | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料  教材 | | |
| 作业 | 成交模拟 | | |

日照职业技术学院课程教案7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单元标题： 项目七 网络话术设计 | | | |
| 授课对象：市场营销专业 | | 学时：8 | 上课地点：多媒体教室 |
| 学习  目标 | 能力（技能）目标 | 知识目标 | |
| 能进行话术设计和撰写 | 网路话术撰写的技巧、注意事项 | |
| 能力训练任务及案例 | **任务一 网络话术的设计4课时**  任务导入  华尚服饰公司新产品春装上市，设计售前中后的销售话术。  任务实施  每组根据话术设计环节的计划，然后进行角色扮演进行模拟。  **实训 推销管理实训4课时** | | |
| 教学组织 | **受单**  现场参观：华尚服装推销采用的网络话术营销洽谈，识别顾客成交信号，提高成交机会  **实践**  1 个人表演、模拟、演讲等项目  2 根据项目要求该销售过程的进行模拟  **点评：学生点评**  **资讯**  网络话术设计的技巧、注意事项。 | | |
| 教学材料 | PPT  案例资料  教材 | | |
| 作业 | 成交模拟 | | |