

**《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  |