

大客户销售：能力测试与成长

10 大关键素质

1. 个人成就驱动力

核心概念

成就驱动力会激励销售顾问在做任何事情时都会追求每个步骤的后续发展，直至成功。

销售故事

奔驰销售顾问黄晓蕾（P25）

核心策略

关注下一步，搜索一切可能

测试强化要点

1）建立多维关联；2）了解多方信息；3）持续跟进，再坚持一下。

2. 做事的执著程度

核心概念

执著精神是优秀销售顾问身上一种难得的品质，它与驱动力有关，表现为不甘于现状，可通过培养形成。

销售故事

诺基亚销售顾问李涛（P42）

核心策略

让坚持成为一种习惯

测试强化要点

1）尝试记录一切细节；2）遭遇困境时设法变通，持之以恒；3）永远站在客户的角度想问题。

3. 陌生接触力

核心概念

销售顾问需要具备接触陌生人的能力，能够自如地把陌生变成熟悉，把熟悉变成信任，这就是陌生接触力。

销售故事

手表销售惠佳（P59）

核心策略

用信息交换信息

测试强化要点

1）捕捉客户无意间流露的信息；2）先建立个人关系，再洽谈业务内容；3）建立半公开信息清单，适当透露，获取信任。

4. 竞争意识

核心概念

销售顾问在与客户接触时，要时刻对竞争对手信息及行业环境保持敏感。具备竞争的心态，才能保持竞争所需要的能力。

销售故事

约克空调成都区大客户销售顾问张川（P76）

核心策略

保持竞争心态，超越客户期待

测试强化要点

1）关注竞争对手的信息；2）不怕竞争，借竞争展现优势；3）平时多做准备工作，遇挑战而不慌乱。

5. 合作意识

核心概念

合作意识体现在配合公司内其他人员的工作，当发现别人之长恰好可以弥补自身之短时，自然就有了合作的动力。

销售故事

母鸡和猪，狼和狈的寓言（P96，P97）

核心策略

取长补短，让1+1真正大于2

测试强化要点

1）与同事分享机会；2）以退为进，适时放弃会获得更多；3）认识身边人的优势，用人之长补己之短。

6. 外向性程度

核心概念

外向性程度是衡量销售顾问维持客户关系水平的指标之一，特别是长期跟进客户，以及在非正式场合交往时作用显著。

销售故事

内向的销售赵惠（P105）

核心策略

主动建立关系

测试强化要点

1）在非正式场合与客户自如交流；2）主动与陌生人讲话，训练外向性格；3）扮演主动角色，成为自己的导航仪。

7. 目标导向力度

核心概念

在销售的不同阶段要合理设置阶段目标，逐一落实，让所有阶段目标形成合力，这样才能不断拿下订单。

销售故事

茶叶店老板丁枚（P115）

核心策略

为目标而战，一切努力指向最终目标

测试强化要点

1）落实每一个具体的眼前目标；2）拜访客户前准备目标清单；3）合理设置阶段目标，使之逻辑清晰。

8. “没事找事”

核心概念

能够“没事找事”的销售顾问，可以不断挖掘出新事物，以此增加与客户之间的关系价值和关系强度。

销售故事

汇展软件公司高级销售顾问邓忠梁（P124）

核心策略

主动启动新事物，洞悉人性的10个特点

测试强化要点

1）了解人性动机，把握客户兴趣点；2）与客户讨论他们在意的的事情；3）不断挖掘有创意的沟通方案。

9. 自我管理

核心概念

销售顾问没有按部就班的工作内容，所以自我管理格外重要，主要包括对时间、人脉及交往过程的管理。

销售故事

惠普销售顾问张辉（P134）

核心策略

事无巨细，提笔就记

测试强化要点

1）善于观察细节，事后完善记录；2）形成详细的客户档案；3）合理安排工作，增强自控能力。

10. 核心驱动力

核心概念

对于销售管理者而言，需要分清每位销售人员的核心驱动力。核心驱动力不同，能够驾驭的销售环境则不同。

销售故事

苏州凯迪拉克展厅销售顾问周福坚（P146）

核心策略

找到最爱的的工作，制定规划，努力实现

测试强化要点

1）制定自己的5年规划；2）找到能发挥自己特长的的工作；3）认识自身差距，将目标变成可落实的时间表。

如果你能熟练掌握前10堂素质课的内容，那么你至少算是一位合格的大型项目销售顾问。  
如果你能熟练掌握后5堂技能课的内容，那么你将成为一位出类拔萃的大客户销售高手。

5 大关键技能

11. 抓住客户内心需求的技能

核心概念

此技能体现在与客户的交往过程中，能通过交谈分析客户的问题，并判断问题变化的趋势。

销售故事

酒吧服务生郑旭东（P157）

核心策略

结合此情此景，发现触动心灵的价值

测试强化要点

1）与客户讨论与他情况类似的案例，引起共鸣；2）挖掘客户未说出口的需求；3）全面了解客户的问题，有针对性地提供解决方案。

12. 与客户建立密切关系的技能

核心概念

此技能体现在与客户个人关系的建立、交谈中信息披露的设计，以及对客户组织内关系的管理。

销售故事

靠《植物大战僵尸》拿下订单的销售孔亮（P167）

核心策略

拥有自己的人际关系资料库

测试强化要点

1）建立良好的个人关系是拿到订单的基础；2）建立自己的半公开信息和隐私信息清单；3）详细记录客户曾经透露的信息。

13. 树立权威印象的技能

核心概念

此技能需要时间的积累，要筹划和设计在客户面前树立专家权威的形象，通过系统训练可以加快这个技能的掌握。

销售故事

互联网广告销售于小可（P177）

核心策略

让客户认为“我就是专家”

测试强化要点

1）树立标准；2）解释因果；3）运用数字。

14. 把握销售机会的技能

核心概念

此技能体现在对产品特性、产品分类的利用，以及在与客户交谈过程中压力的运用。

销售故事

奔驰销售顾问萧蓉燕（P190）、医药代表石莉莉（P193）、中关村相机卖家（P195）

核心策略

把握3大销售机会：注意力、兴趣点、紧迫感

测试强化要点

1）销售前期机会：客户的注意力；2）销售中期机会：客户的兴趣点；3）销售后期机会：客户的紧迫感。

15. 注重商业互惠交往的技能

核心概念

此技能体现了商业的本质——交换，要以此把握谈判、服务，以及个人动机。

销售故事

人寿保险销售代表江星（P202）

核心策略

没有交换，就没有价值

测试强化要点

1）交换，商业的核心；2）互惠，交换的核心；3）需求，决定交换的价值。