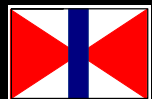


销售技巧



Swire Beverages



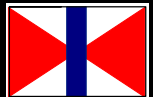
课程目标

- 认识销售价值/利益的概念
- 掌握销售及谈判之技巧



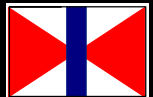
銷售主管级跟销售员的工作 有什麼分別？

- 領導及管理
 - 教练 – 協助及培训销售员解問題
 - 管理, 负责市场生动化及执行
 - 建議如何增長業務, 做好分銷及生動化
-
- “超級銷售人員”!!



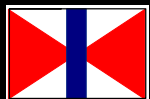
我們賣什麼？

- 可口可樂？
- 汽水？
- 品牌？
- 利潤？
- 服務？
- 價值/利益Value & Benefits
!!!



客戶眼中的價值 Value 是什麼？

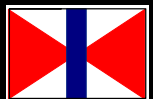
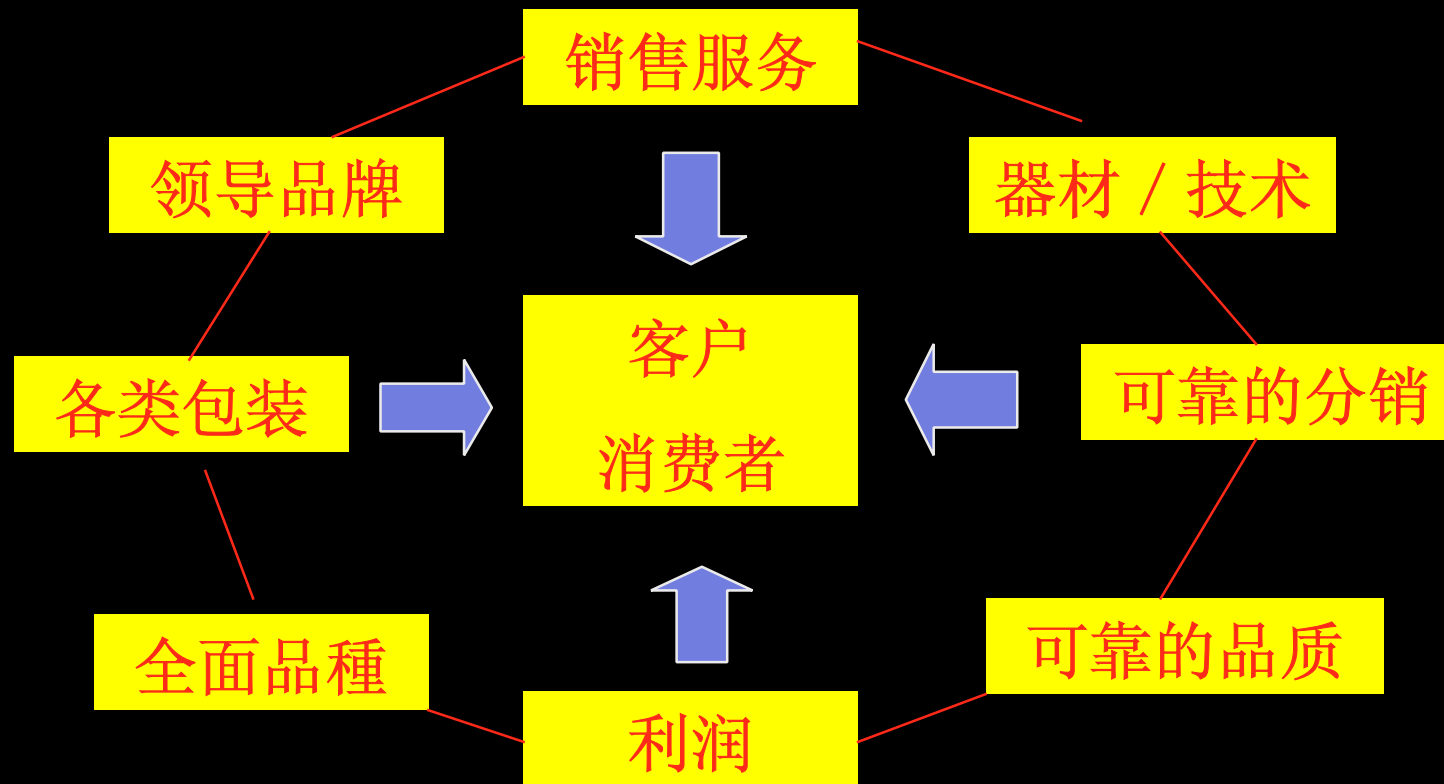
- 最低價格
- 最高毛利
- 售后服务
- 準時送貨
- 頻密送貨
- 無斷貨
- 促銷活動
- 全面品種
- 暢銷品牌
- 促销活动 – 增加顾客人流量, 增加顾客购买次, 增加交易金额
- 您跟客户的关系 – 长期投资！



Swire Beverages



我们提供的全套优质服务，不只是一瓶饮料
客户得到的多方面利益，不光是价格

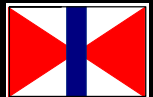


Swire Beverages



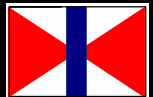
客户眼中最讨厌的销售员

- 是提供最高价格的销售员？ 不！
- 是：
 - 讲就「天下无敌」,做就「无能为力」
 - 缺乏稳定服务,特别是下定单后 ...



卖價值 **Value** 还是 卖特点 **Feature**

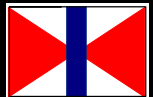
- 價值 **Value** :
 - “客户”的利益 **Benefits**
 - 量化, 让他看到是多少钱!
- “请放个冰柜” – 卖特点 **Feature**
- “此冰柜会吸引更多消费者购买. 跟据我们的市场调查, 此能将你的销量提升百分之四十, 即为一年五万元! – 卖價值 **Value**



怎样提供最大的价值给客户？

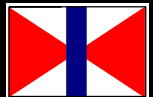
找出客户眼中的价值/利益

- 客户眼中的价值 – 各有不同
 - 不同渠道
 - 性格
 - 个人目标
- 问自己：“如果我是这客户，我想要什么？”
- 问自己：“客户有什么选择？”
- 量化，让他看到是多少钱！
- 往前看，不要往后看。并且看远一点
- 列出价值/利益的清单
- 很多情况，最强大的利益是人的基本需求（成功感，工作安全，面子...）
- 告诉对方我们认同他的利益是问题的一部分



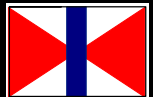
找出谁是真正的买手 (决策者/影响者)

- 现代渠道：多于一个决策者及影响者(或部门)
- 食杂店：是老公还是老婆?
- “最后审判长”:
 - 采购部门主管(现代渠道)或老板(食杂店)
 - “在这项目,我们能得到多少回报?”
- “运作买手”:
 - 买手及店长(现代渠道)或老板(食杂店)
 - “这怎样能为我的业务工作带来得着?”
- “你的教练”:
 - 客户或我司的同事/长辈
 - “我们怎样可推动这项目”

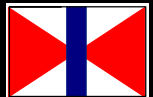


谁是真正的买手 (决策者/影响者)

- 在“最后审判长”批前，一定要先搞定“运作买手”
- 帮助他来帮助你 – 协助“运作买手” 卖给“最后审判长”：
 - 组织“卖点”，“利润故事”，支持文件, 数据及分析
 - 多个“方案”
 - ”建议方案“（你和“运作买手”的）



谈判技巧



Swire Beverages



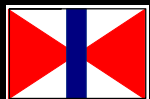
谈判的成功之路



1. 找出“要谈判的问题”
2. 找出多个“两方均能接受及有利的方案”
3. 找出“两方的人的因素”

小心：“集中在价值/利益，不是立场”

小心：“用客观条件, 事实及数据来谈判”



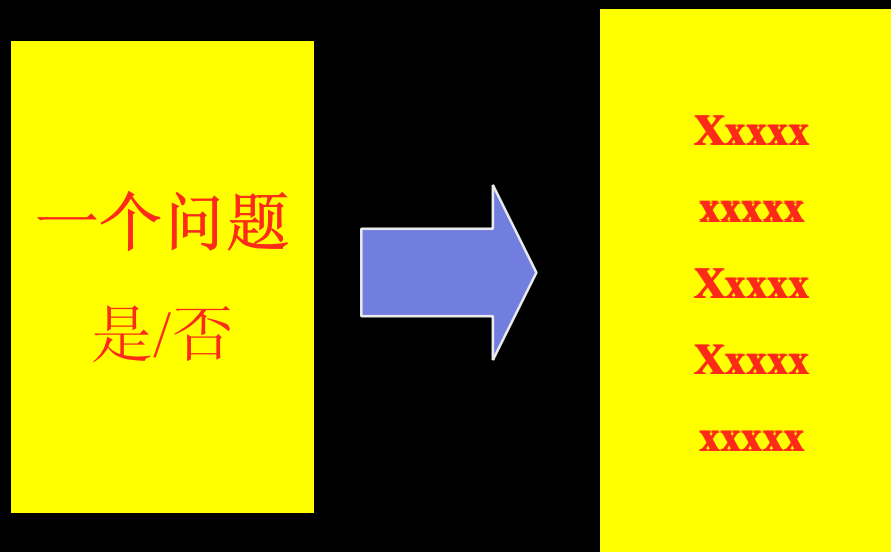
Swire Beverages



“要谈判的问题”



- 列出谈判体目的清单，改变客户所想谈判的范围



- 别集中在单一的问题 – 特别是钱\$\$\$
- 请经常预备好你希望客户可提供给我司价值Value的清单

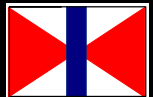
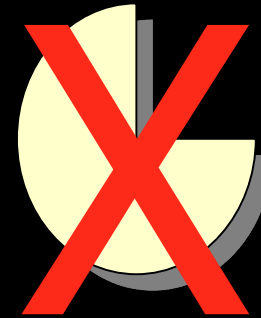


Swire Beverages



发展可行方案，互惠互利

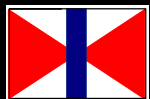
- 不容易, 发展可行方案困难的原因:
 - 太武断，太早做决定
 - 只找一个答案
 - 假设饼的大小是固定的
 - 认为：“解决他们的问题是他们的事”
- 怎样发展可行方案？
 - 问：“何时, 何地, 怎样, 什么, 为什么” (What, When, Where, How, Why)
 - 让专家看看你发明的方案
 - 发明不同强度的方案
 - 发明几个强度相同的方案让对方选择
 - 把发明和做决定的动作分开



人的因素 – 了解他！

- 对方的个人目标 – 工作或工作以外（希望成功？行动型？用最少时间完成工作，早点下班？）
- 对方的处事方式 – 关注人/关系？事实？过程？数据？
- 对方的个性 – “面子”，随和，爱辩论，合作？
- 对方的兴趣 – 嗜好，运动，家庭？
- 「买手」的「个人表现评估指价」及格薪金计算，花红，月底，年底？
- 怎样找出：
 - 问“我怎样可以协助你(达到你公司对你的要求)？”

(请务必知道客户的名字 !!!)

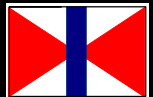


Swire Beverages



人的因素 – 两方关系

- 我做什么会激怒他？
- 我做什么会让他对我有正面的感受？
- 有没有沟通的特别注意点？（不同文化 / 背景的沟通方式）
- 预防胜于治疗 – 建立长期良好关系

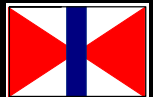
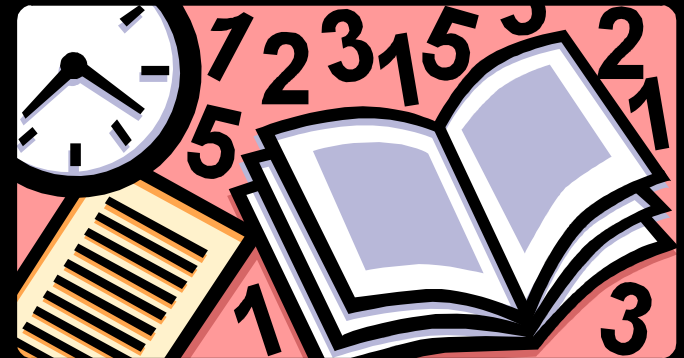


Swire Beverages



谈判技巧 资料预备

- 别懒惰 – 每次谈判也必须预备好
- 找出谁是真正的买手及他们的动机
- 找出所有有关的事实及数据
- 找出对方能有其他方案

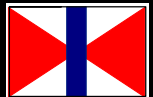
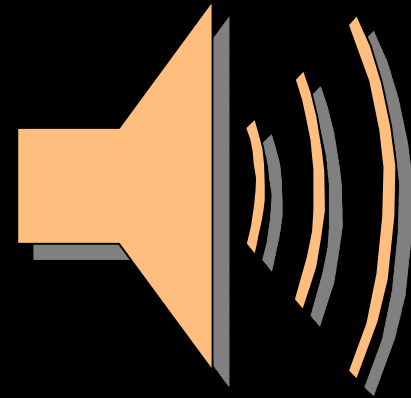


Swire Beverages



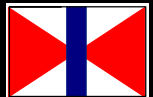
专注聆听

- 大部分人听得不好：
 - 38%的了解来自于听觉
 - 7%来自于书面
 - 55%来自于身体语言
- 集中 – 别发梦
- 别假设别人的答案，请专注聆听！
- 别打断对方
- 提问来确认是否正确了解
- 提问的艺术：
 - 开放式问题, 别只让人答“是”, “不是”
 - 有效利用问题及“沉默”
 - 别相信假设, 测试一下



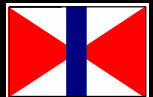
非语言沟通 – 身体语言

- 你的身体语言：
 - 要跟你想转达的信息一致
 - 表现出对他的谈话很有意思
 - 站近些
 - 表达友善动作 – 适度的身体接触，一根烟，一杯茶
 - 尝试跟对方的姿势相近（不包括负面动作）
 - 可用身体语言来表达停止, 或不同意（别“说不”!）
- 他的身体语言：
 - 他的身体语言 = 他的对你的态度, 心理状况
 - 留意身体语言突然变化



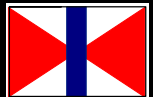
电话谈判

- 别要电话谈判, 除非你想说不
- 如必要, 你打电话以有时间预备 (如对方打来, 告诉他你会复电)
- 专注聆听, 写笔记, 确认信息
- 书面确认



时间 – 能带来的优势

- 有时间压力的人先输(与公司谈判时间?)
- 如果真有时间压力, 别让对方知道!
- 增加对方的时间压力, 如: 设定限期, 或拖延回复 (但对方可能不跟你玩!)

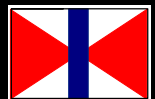


Swire Beverages



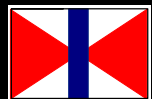
环境 – 能带来的优势

- 坐的地方 – 权力位置！
- 背后较光亮（窗户）
- 记得带齐工具 – 笔记本，计算机



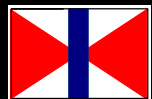
达成协议技巧

- 共同负担风险和分享利润
- 把问题合起来谈
- 把问题分开来谈
- 提出说服性的证据（事实及数据）



怎样作出让步

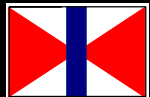
- 先谈判所有问题, 才开始讨论让步
- 别太早让步
- 别先作让步
- 每让一步就呼天喊地的叫苦
- 要有条件
- 如没条件, 给个理由
- 让步的内容可以不是“钱”, 是价值/利益 (促销员, 店外路演)
- 请在最后才考虑在价格上让步 (\$\$\$)!!!
- 别“让我们对分差价”
- 别说“这是我们最后可给的方案” (如果不是最后那怎么办?)



买手的伎俩



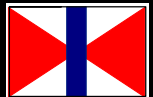
- 别热情地跑去见销售员
- 对第一个方案表达强烈不满
- 从不接受第一个方案
- 提出不可能的要求
- 从不达成协议，除非对方让步，或提供其他方面的价值/利益
- 随时预备站起来就走
- 一个装好人，一个坏
- 装笨
- 80/20 – 80%的让步是在最后的阶段 – 将难题放在达成协议前一刻，以使对方容易作让步



讨价还价



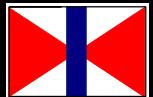
- 不要娶你的第一个情人
- 保持“站起来就走”的气势
- 让对方出价
- 用客观条件来讨论，别个人化或利用压力
- 对问题强硬，对人温和（对事不对人）
- 别感到难过或尴尬，这是他们的工作



谈判语言 Do's & Don'ts

No!?

- 请说“我们”，别说“你”，“我”
- 别说“不”，“我不能做些什么”；
- 请说“我明白...”，“不过这样...”，“这有困难...”，“这有其他考虑因素...”
- 别简单答“可以”，“不”，可以用“如果你提供xx陈列，xx货架，xx 促销点，我可以提供这价格”
- 如果跑进死胡同，别将所有都放在自己肩膀，说“这是公司/经理的方向 ...”。放在他们见不到的人/部门身上
- 别老说自己的问题（“不到指标”），这是你的问题，与他无关
- 出事了怎么办：
 - “我感到很难过，抱歉发生这事情，谢谢你告诉我，我会这样跟进这事” — 并真的去跟进，回复
 - 别找理由解释，或说“这是送货部门的问题”

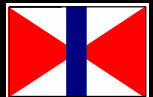


Swire Beverages



销售人员 你有以下的问题吗？

- 自以为无所不知
- 不到位的演说技巧
- 没理解对方需要就马上去卖
- 对售卖的产品一无所知
- 贬低竞争对手
- 迟到 — 不专重客户的时间
- 没有把握好时间分配 — 80 / 20



Swire Beverages

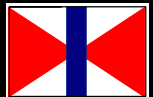


最后...

- 要有高期望，高目标. 你会得到更好谈判结果！



- 你比你想象中有力量得多！



Swire Beverages

