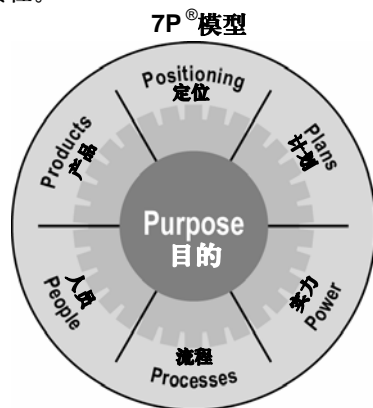




为客户咨询

如果销售人员为客户提供的解决方案意味着客户需要对其业务方式进行改变，那么，客户对变化的抵触心理，可能会使销售最终落空。**为客户咨询 (CWC)**课程能帮助你的销售人员有效地诊断客户对所要进行改变接受程度，明确他们的利益，并帮助客户成功地实施解决方案。帮助客户从销售前期阶段就开始取得成功，使你能成为客户眼中的合作者，消除他们对变化的抵触和异议，提高销售成功率并在合同签订后能进一步扩展业务机会。

技术型的销售人员通常会参加很多技术方面的培训，却往往没有时间来发展自己的顾问技巧，而这却是为客户创造价值所必需的。他们有能力回答各类问题，描述可能的解决方案，但却不能成功地实施方案。他们往往在遭到客户抵触时感到吃惊，缺乏为客户在对组织业务方式进行改变的过程中提供咨询和意见的技巧。当今复杂的商业环境要求技术型的销售人员掌握顾问技巧，这与他们在技术方面的专长具有同等的重要性。



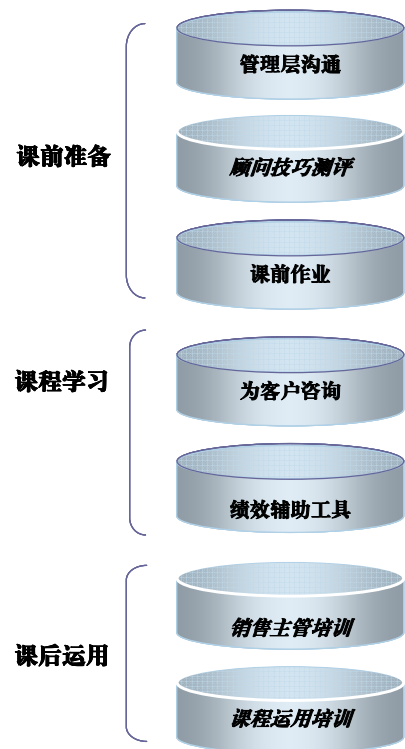
CWC 课程为学员提供了一系列模型和工具，有助于他们对客户复杂的业务情况达成深入的了解，并帮助客户做好进行改变的准备。借助 7P 模型，学员可以从 7 个方面，来分析一个潜在的变化可能会引起哪些会对方案的实施造成不利影响的抵触或冲突，从而提高销售的成功率。

价值主张

CWC 课程为销售人员提供了一系列工具，可以帮助客户预见并应对由实施解决方案而可能产生的障碍，从而为客户创造价值。**CWC** 课程能帮助销售人员取得成功，避免让更多的业务机会最终以使销售人员自己和客户双方失望而告终。

课程安排

CWC 课程内容具有务实、灵活的特点。在课程实施之前，要确保销售管理层认可并支持 **CWC** 课程所倡导的理念。在课程中，学员可以基于实际的客户情况进行练习并制定计划。之后，组织还可选择参加有关课程运用辅导的培训，以支持学员获得早期的成功。



CWC 课程可分若干单元分时段上课，也可以在一天内集中上完。

CWC 课程包括以下六个单元：

课程内容

单元要点	学员收获
<p>理清头绪</p> <p>了解几种顾问工具，如 7P 模型以及用以帮助销售人员更广、更深入地了解问题的模型。这些模型能帮助销售人员了解客户业务的哪些方面会因解决方案的实施而受到影响，使销售人员能指出关键问题，并就可预见和未预见到的困难给出解决方案。</p>	<p>能够明确客户业务的哪些方面会因实施解决方案带来的改变而受到影响，并通过为客户解决这些困难而创造价值。</p>
<p>建立富有成效的关系</p> <p>了解个人在咨询关系中的价值和表现出来的不同风格，并进一步了解组织“文化”这一概念。</p>	<p>能够向客户推荐能与客户组织的文化和价值观相适应的解决方案。</p>
<p>推进方案实施</p> <p>了解销售人员和团队如何与客户就接下来所要采取的步骤达成一致。</p>	<p>能够与客户就复杂解决方案的实施所需进行的改变达成一致。</p>

提升绩效

CWC 课程还附有计划工具、工作提示卡、绩效辅导指南、网络学习巩固工具和行为检查单，能确保销售人员在回到实际工作中后，能练习和磨砺学到的新技巧和行为方式。另外，让销售主管在开展课程的早期阶段参与进来，并接受有关辅导销售人员提升绩效的培训，也是成功实施 **CWC** 课程的重要基石。

衡量绩效

参加 **CWC** 课程培训的组织，还可以获得专用的绩效衡量和评估工具。客户计划工具和辅导工具能为组织提供有关那些具有战略重要意义的客户的销售进展情况。

销售主管和销售人员还可以跟踪衡量 **CWC** 课程对一些关键性业务衡量指标的影响，如销售成功率、单笔销售额、售后客户满意度等。

此外，组织还可选择参加有关课程运用的培训，了解学员初期的行为变化和取得的业务成果，同时，组织还可以了解课程的影响以及日后可进一步提升实施效果的方面。

评估成果

Wilson Learning 将协助组织评估学员初期的行为变化和取得的业绩。确保 **CWC** 课程为组织带来期望中的效果，是我们共同的心愿。我们将尽心尽力，帮助你的组织取得成功。同时，我们会与你们紧密合作，建立一套评估系统，保持组织在课程实施后的良好发展势头，推进组织朝着期望的目标继续前进。

和 Wilson Learning 的其他课程一样，CWC 课程可根据你所在组织的销售环境和业务重心进行调整，提供客户定制服务，从而与你们的销售过程整合为一体。