

顾问式销售人员的辅导



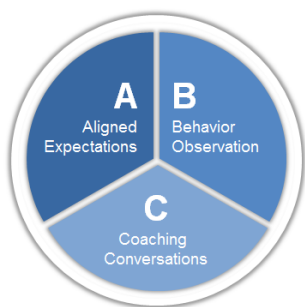
销售，是组织取得竞争优势的一个重要来源——在销售领域中的竞争，比其它任何领域都要来得激烈。随着组织中销售人员所担当角色的逐渐扩展，及其重要性的日益提高，拥有一支高效的销售队伍，并运用一种持续的、发展的销售绩效管理方法，成了组织获得成功的必备条件。销售主管有关发展和培养其销售人员的能力水平，对销售团队的成功和销售业绩有着重要影响。因此，销售主管是否能在这一方面取得发展，便成了提升销售生产力的一个关键成功因素。

顾问式销售人员的辅导 (CCSP) 向销售主管介绍了一系列在对销售人员绩效进行持续性管理，并确保销售人员不断取得成功和进步时，所需掌握的方法和技巧，包括：

- 介绍Wilson Learning顾问式销售人员(CSP)课程的概念和原则。
- 帮助销售主管就辅导和巩固销售人员绩效时应遵循的辅导过程(辅导的ABCs)达成充分的理解。
- 为销售主管提供实践演练真实销售情境。

将本课程与**顾问式销售人员**课程配套进行，CCSP能建立一个高绩效的销售团队。

辅导的 ABCs



© Wilson Learning Worldwide Inc.

课程价值

CCSP 课程能帮助销售主管把自己视作一名“辅导者”，而不是主管。学员将了解到，通过进行有效的辅导，他们将如何带动销售人员提升绩效。本课程还为销售主管提供了一些工具和技巧，帮助他们改进、保

持和扩展所有销售人员的行为表现，在各个层面达成期望的结果。

学习方法

Wilson Learning 认为学习必须联系到日常工作实践中。为了达到这一目标，CCSP课程中的单元和活动将加强学员就绪、学习迁移和组织一致性活动。

学员就绪活动 这些活动确保销售人员和经理在学习活动发生之前做好准备。

- 学习前的沟通

学习迁移设计活动 这些是为了支持新学技能的实践使用。可以灵活地通过：

- 一或两天应用为主的课堂培训
- 混合解决方案 (学习CSP的在线内容后，安排面对面的辅导培训)
- 根据需要调整解决方案

本课程总共有9个单元组成。课堂培训由Wilson Learning讲师或者由内部专业讲师培训。

组织一致性活动 这些活动确保组织支持新学技能的使用：

- **顾问式销售人员辅导手册**：提供帮助主管辅导CSP技巧的行动指引。
- **顾问式销售人员的辅导 (CCSP)** 提供给参加CSP的销售人员学习后巩固资源。

因此，CCSP课程有助于成为组织销售模式的一部分，带来收益的客户和提高生产力。

单元要点：**辅导的挑战**

理解辅导的重要性，以及主管作为辅导者角色的重要性。

辅导的 ABCs

学习如何与销售人员进行辅导谈话的准备。

对建立信任的辅导

与客户建立信任关系，建立自己的信誉，对客户的顾虑和期望表现出设身处地的态度。

建立信任的辅导练习

练习建立信任的辅导谈话。

对发掘需求的辅导

向客户提出适当的、能探寻事实情况和感情因素的问题，以理解客户的需求。并就问题的本质取得客户的认同。

发掘需求的辅导练习

练习发掘需求的辅导谈话。

对有效推荐的辅导

建立能明确地解决客户问题的方案，并向客户展示这些解决方案。向客户提出顾虑，化解客户的异议，并在接下来要采取的步骤上与客户达成一致。

有效推荐的辅导练习

练习有效推荐的辅导谈话。

对巩固信心的辅导

确保在售后维持客户获得的满意度。

学员收获：

了解辅导者角色对销售主管的价值。

能够通过持续地运用一套辅导工具和技巧，以使销售人员达成高绩效。

能够辅导销售人员快速地在购买过程中与各种客户建立信任。

在真实建立信任情境下练习辅导。

能够辅导销售人员与客户在待解决问题的本质和范围上，达成深入的共识。

在真实发掘需求情境下练习辅导。

能够辅导销售人员使客户确信，自己提供的产品或服务对他们碰到的问题来说，是一个有价值的解决方案。

在真实有效推荐情境下练习辅导。

能够确保获得较高的客户满意程度，并在售后阶段与客户增进业务关系。

提升绩效

CCSP 课程还附有丰富的与课程内容有关的运用、巩固和辅助工具，可供组织自行选择。这些附加的学习内容——用以沟通期望并对行为进行观察的工具、提示卡、CCSP技巧核查单、推荐的MSP辅导活动——确保销售主管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。

评估成果

参加Wilson Learning CCSP 课程培训的组织还能获得衡量绩效和评估影响的工具。

Wilson Learning 将协助组织衡量学员初期的行为变化和取得的业绩。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，CCSP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。