

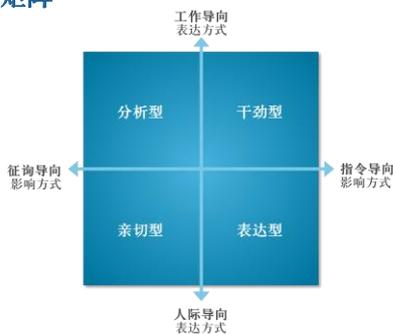
灵活应变的销售人员



即使是最独特、最具创新性的产品和服务，其本身的吸引力也是有限的。为了对客户业务需求、利益和业务重心作出比竞争者更好的回应，销售人员需要为客户创造新的价值。而要实现这一过程，首先就要能快速触动客户的“心弦”——使他们感觉能舒适自如地与你谈论真正的业务问题。也就是说，销售既是销售“什么”的问题，更是“如何”销售的问题。一句话，当今严峻的商业环境要求销售人员具备机敏的头脑，在人际交往中拥有过人的迎合能力。

灵活应变的销售人员 (VSP) 课程是基于一个具有四个象限的社交风格矩阵建立的。参与课程的学员将先由他人评定其社交风格，以及在人际交往中的迎合能力水平。然后学员将学习如何识别他人的社交风格，如何暂时地调整自己的风格，以便能更容易、更有效地与他人沟通。

社交风格矩阵



© Wilson Learning Worldwide Inc.

课程价值

人们通常从让他们感觉舒适的人手中购买东西。VSP课程为销售人提供了一个简单易行的方法，帮助销售人员提高与各层次的客户、以及潜在客户快速建立和谐关系的能力。作为一个可以灵活执行的人力绩效提升 (HPI) 整体解决方案，VSP课程能帮助组织创造更舒适的客户体验，为组织提供各种工具进行有效的辅导和绩效管理，进而提升总体销售业绩。

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，VSP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：

- 两天应用为主的课堂培训

所有内容都可以通过模块化形式在培训期间应用。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：

- 学习后巩固活动可供经理和销售人员使用

因此，学习后销售人员也可以继续使用所学技能和工具。

单元要点：

创造销售有效性

明确迎合能力的重要性，以及它能为你的工作带来的收益。

识别社交风格

学习如何“解读”不同客户的行为，以便能准确地识别他们的社交风格。了解自己的风格对客户行为产生的影响。

思考不同社交风格的期望

思考不同社交风格的客户，对于与他们一起工作或打交道的销售人员，有何期望和偏好。

调整你的社交风格

如何调整工作中自己与客户的共事方式，以满足他们的期望和偏好。

掌握社交风格的调整技巧

如何通过调整自身的行为来适应他人的需求和期望如何通过特别的表现，如语速，音调，肢体语言和关注点等，运用自己的灵活性技巧来增进关系，达到最佳业绩。

应对客户的紧张状态

如何认识在紧张压力之下表现出的逃避或者斗争这样的应激反应行为。怎样不同社交风格的人的应激反应行为，以及他们是怎样有效处理应激反应行为。

学员收获：

认识到迎合能力在个人生活和工作中的重要性。学到一套行之有效的技巧和方法来增加销售有效性。

能准确地识别客户的社交风格，从而采取有针对性的销售方法。

描述不同的社交风格的希望和偏好。了解他人所表现出的迎合能力。

能够更高效的与不同的社交风格沟通。

能够调整自身行为来适应他人。以更高的迎合能力来建立好的关系和影响他人。

学习到更有效的解决冲突的技巧。掌握如何以及何时运用不同的技巧来应对反应激行为。

提升绩效

灵活应变的销售人员 (VSP) 课程还附有丰富的与课程内容有关的运用、强化和辅助工具。这些附加的学习内容——应用练习、工作提示卡、实施指南、网络学习巩固工具、行为检查单等——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高迎合能力的培训，也是成功实施VSP课程的重要基石。

衡量绩效

参加VSP课程的组织还能获得一套衡量学员绩效和评估课程效果的工具。例如，很多学员在学习了VSP课程的核心内容后，再次利用社交风格测评来检验自己的迎合能力水平，通过和在课程前准备阶段得出的结果作比较，来衡量自己迎合能力的变化。这种具体而真实的反馈，能激励销售人员提升自己的绩效，也是制定个人、团队和组织发展计划的参照。

参加VSP课程的组织还将获得一份输赢分析，帮助销售主管跟踪销售人员运用灵活应变技巧进行销售时，对实际的销售工作产生的影响。

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VSP课程为你们带来期望中的效果，是我们共同的心愿。我们将尽心尽力，帮助你的组织获得成功。同时，我们会与你们紧密合作，建立一套评估系统，以保持组织中发生积极变化的良好势头。

和Wilson Learning的其它课程一样，VSP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。