



PERFORMANCE • FULFILLMENT • RESULTS

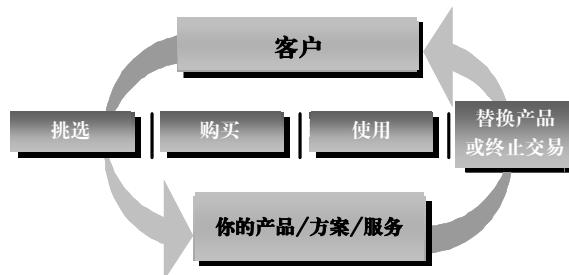
## 创建差异化的解决方案 (CREATING DIFFERENTIATED OFFERINGS) — 打造你的销售优势 • 系列课程(SALES ADVANTAGE SERIES)

要想在当今错综复杂的销售环境中取得成功，销售人员必须在掌握人际沟通技能和专业技能之余，还能承担起顾问 (Consultant)和策略者 (Strategist)这两个角色，为客户及自己所在的组织提供服务。一名顾问式销售人员能为客户提供差异化的方案，不是通过降价或给产品增加额外的功能，而是通过洞察客户的业务问题，为客户带去真正的业务价值。面对这类解决方案，客户几乎不会提出折扣方面的要求；而且它很难被竞争对手复制。

### 概述

通过学习《创建差异化的解决方案》(CDO)课程，销售人员了解如何有效地为客户提供差异化的解决方案，从而避免竞争中的价格陷阱。在本单元中，销售人员将学习如何使自己的眼光高于那些易于被复制的方案/服务，从客户真正看重的事物出发，为其提供具有差异化的、难以被竞争对手复制的方案/服务。

### 客户购买行动 (CIA) 模型 The Customer-In-Action Model



在 CDO 课程中，销售人员将学习如何在提供方案的过程中，为客户带去更多的价值。销售人员将学习并练习如何在客户购买行动的各个环节（挑选、购买、使用和替换产品），改善客户的购买体验，解决客户的业务问题，从而在竞争中胜出。

### 价值主张

CDO 课程旨在帮助销售人员改善客户的购买体验/使用体验，从而赢得并维系更多生意。

销售人员将学习如何在现有客户和新客户中，维系并扩大生意。作为一名业务顾问，销售人员能为客户提供真正有价值的差异化的解决方案。

### 课程安排

本课程时长为 0.5 天，包含一些实用的策略技巧和工具，辅助销售人员提升自己，在竞争中彰显优势。本课程为学员提供机会，针对自己的实际案例，进行练习和制定计划。

组织可以在课程内容培训结束后，马上进行 0.5 天的课程应用培训（可选项目）。课程内容培训和应用培训相结合，能为学员提供一个完整的学习和应用体验，有效帮助学员在培训结束后，迅速将新知识融入工作实践中。

组织也可以过一段时间再进行课程应用培训，有助于学员巩固课程核心概念，分享课堂中所学知识，以及他们在实践中运用所学策略技巧的进展情况。

## 《创建差异化的解决方案》

单元要点	学习活动
<b>理解“差异化” (Understanding Differentiation)</b>	讨论“创建差异化的解决方案”的挑战和传统的方法，并对当今市场中“差异化”的概念作出定义。讨论“产品”和“方案”两者之间的差别——销售人员向客户提供的解决方案将影响客户的业务。
<b>客户购买行动(CIA)模型 (The Customer in Action Model)</b>	认识客户购买行动(CIA)模型，并深入探索客户购买行动的4个阶段。
<b>CIA 分析流程 (CIA Analysis Process)</b>	发掘客户在CIA模型的各个阶段所采取的行动，探讨如何改善客户在各个阶段的购买感受，并为差异化的解决方案制定计划。
<b>应用 CIA 分析流程 (CIA Analysis Application)</b>	针对自己的实际客户，应用CIA分析流程进行分析。
<b>CAI 客户拜访 (CIA Interviewing)</b>	学习拜访客户的五步法，了解如何根据CIA分析流程，与客户方的关键人物展开讨论。
<b>内部战略意义 (Strategist Implications)</b>	思考运用CIA分析流程对自己的组织有何益处。

## 提升绩效

《打造你的销售优势》系列课程(SAS)各单元附有丰富的运用、强化和辅助工具。这些附加的学习内容有助于销售人员回到实际工作中后，不断磨砺所学技巧并巩固新的行为方式。另外，让销售主管在项目的早期阶段就参与进来，并参加辅导下属提升绩效的相关培训，也是确保SAS课程达到培训预期目标的重要基石。

## 衡量绩效

参加SAS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。在课程应用培训中，组织也可以观察到学员的行为是否有所改变，并预测相关技巧对学员的日常工作将产生的影响力。客户计划工具和销售主管的辅导工具将有助于提升学员的大客户管理能力。

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，保持培训活动所带来的良好发展势头，推进组织朝着期望的目标继续前进。

## 《打造你的销售优势》系列课程

通过学习SAS各单元的策略方法，你的销售团队将能为客户提供更多的价值，更有效地完成业务活动。系列课程包括以下几个单元：

- **将销售活动与客户的业务价值相结合  
(Aligning Sales with Business Value)**
- **进行策略性业务拜访：  
发掘客户的关键成功因素  
(Conducting Strategic Business Calls:  
Discovering Critical Success Factors)**
- **与客户的购买行为协调一致  
(Aligning with Customer Buying  
Behaviors)**
- **创建差异化的解决方案  
(Creating Differentiated Offerings)**
- **帮助客户提升业务流程  
(Improving Customer Business Processes)**

上述单元和Wilson Learning的其他课程一样，可根据客户组织的销售环境及业务重点，进行定制化，且确保量身定做的课程与组织的销售流程保持一致性。

## 《打造你的销售优势》课程介绍

单元要点	学员收获
<b>将销售活动与客户的业务价值相结合</b>  单元时长两小时，形式为网络会议。它是整个课程的准备部分，为销售人员建立顾问式心态，并在客户面前建立起业务顾问的形象打下基础。	课前网络会议将调动学员的积极性，确保他们将全心参与课程中，准备将所学的关键技巧和方法应用于客户身上。
<b>进行策略性业务拜访： 发掘客户的关键成功因素</b>  单元时长一天，分为两个部分。首先强调理解组织层面优先级、行业趋势和市场关注点的重要性，这些因素会影响销售进程，且有助于形成有价值的推荐方案。  其次关注于如何针对关键人物开展有意义的业务拜访，为双方的合作关系建立起信任的桥梁。学员将了解如何做好准备工作，拜访中讨论哪些内容，怎样安排会议进程，以及如何与日常联系人保持积极良好的人际关系，同时也能在客户组织中争取更多与高层人员深入沟通的机会。	通过学习该单元内容，销售人员将了解对客户而言什么是最重要的，并针对客户组织中的关键人物，更有效地进行策略层面的业务拜访活动。  学员能够为客户组织层面创造价值，所推荐的方案能为客户带来巨大的利润。
<b>与客户的购买行为协调一致</b>  单元时长半天，关注如何利用客户的购买优先级。该单元研究为什么有些客户对长期且复杂的解决方案持开放的态度，而另一些客户只接受简单且风险较低的交易。这将有效帮助销售人员根据客户的购买优先级，调整他们的方案，方便客户顺利做出购买决定。	通过学习该单元内容，销售人员能够将自己的产品和客户的购买流程及其优先级相结合，从而赢得并保持更多业务。
<b>创建差异化的解决方案</b>  单元时长半天，提供系统的策略性方法和工具，帮助销售人员从竞争中胜出。在本单元中，销售人员将学习如何使自己的眼光高于那些易于被复制的方案/服务，从客户真正看重的事物出发，为其提供具有差异化的、难以被竞争对手复制的方案/服务。	通过学习该单元内容，销售人员能够通过改善客户的购买体验和使用体验，在激烈竞争的市场中使自己及所提供的方案显得与众不同。销售人员将了解如何在新旧客户中维护和拓展业务，以一名业务顾问的形象，为客户提供有价值的解决方案。
<b>帮助客户提升业务流程</b>  单元时长一天，旨在通过进行客户业务流程分析来发掘如何帮助客户创造业务价值。学员学习如何结合方案中的产品，服务和信息来提升客户内部的业务流程。	通过学习该单元内容，销售人员能够通过有助于客户组织提升内部业务流程的方案，为客户带来巨大的业务价值。