



麦古利咨询DIGITAL LEARNING CENTER

# 数字学习中心中文课程目录

MERCURI  
international

MERCURI  
international

# 培训课程主题

# 主题目录

- 核心销售技巧
- 如何成为更好的谈判者
- 重要客户管理
- 价值为本销售
- 远程销售
- 卓越的客户体验
- 高效领导力
- 销售活动管理
- 从机会到订单

\*提示：在演示模式下，点击主题标题，将直接跳转至该主题简介页。  
在简介页，通过单击右上角的home图标，您将回到这个页面。



# 核心销售技巧



## 学习目标

加强您的销售技巧，提高你的销售业绩。



## 您将学到

复习您的核心销售技巧，这是任何成功销售的基础。在本课题中，您将遇到面临新挑战的销售顾问 Roger 和将引导他走向卓越销售的教练 Angela。跟随他们的故事，您将发现销售流程的所有步骤，并获得有关如何应用相关销售技巧的有用提示。

\* 提示：通过单击右上角的home图标，您将回到主题目录页面。



4小时30分钟数字学习  
或者结合面对面/在线课堂使用



\* 多国语言可供选择



有音频





# 核心销售技巧 学习路径内容概述

1

## DAPA销售方法介绍

- 什么是销售?
- DAPA代表的是什么?

2

## 准备

- 如何收集信息
- 如何与客户建立联系
- 确定会议的目标
- 如何组织会议

3

## 接洽

- 如何与客户接触
- 什么是OPA?

4

## 确定客户的需求

- 确定需求
- 了解客户需求
- 使用DA-PA问题库发现客户需求
- 需求发现行动锦囊

5

## 论证

- 论证分析
- 演示解决方案
- 有效使用论证
- 价格说服
- 规划您的论证
- 论证行动锦囊

6

## 处理异议

- 如何处理异议
- 更多关于处理异议的信息
- 准备好处理异议
- 处理异议行动锦囊

7

## 达成交易

- 识别购买信号并在正确的时间完成交易
- 应用成交技巧
- 处理最终阻力并成交

8

## 最终考虑事项

- 游戏化场景实践



# 如何成为更好的谈判者



## 学习目标

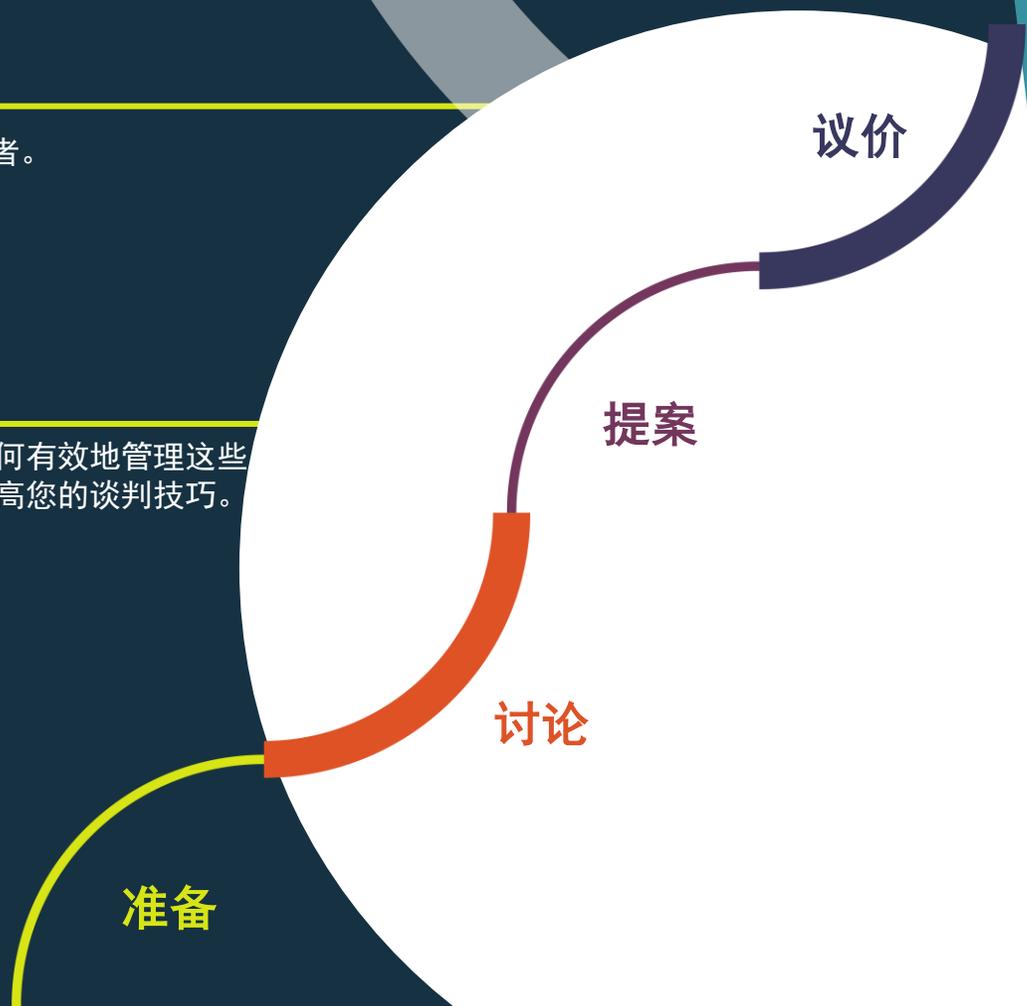
通过提高谈判技巧成为一名成功的谈判者。



## 您将学到

通过了解谈判过程的不同阶段，以及如何有效地管理这些阶段来有效地处理完整的谈判过程，提高您的谈判技巧。

\* 提示：通过单击右上角的home图标，您将回到主题目录页面。



3小时数字学习  
或者结合面对面/在线课堂使用



\* 多国语言可供选择



有音频



# 如何成为更好的谈判者

## 学习路径内容概述

1

### 谈判简介

- 您的谈判风格是什么？
- 谈判是什么意思
- 谈判的先决条件
- 谈判的流程

2

### 准备

- 哈佛谈判概念
- 谈判条件分析
- 准备指南

3

### 讨论

- 讨论阶段的重要性
- 了解立场和利益

4

### 提议

- ZOPA (可达成协议区间)
- BATNA (谈判协议的最佳替代方案)
- 订单优惠
- 采取行动或做出让步的信号
- 理解力量均衡

5

### 议价

- 议价阶段的重要性
- 使用的策略
- 买家使用的伎俩
- 僵局

# 重要客户管理



## 学习目标

本课程旨在指导销售人员管理重要客户（也称为大客户）。



## 您将学到

使学员能够实施以客户为中心的战略，不仅可以确保现有业务，而且还要与客户一起发展新的、令人振奋的其他业务。



4小时30分钟数字学习  
或者结合面对面/在线课堂使用



\* 多国语言可供选择



有音频

\* 提示：通过单击右上角的home图标，您将回到主题目录页面。



# 重要客户管理 学习路径内容概述

1

## 简介

- 我们为什么需要KAM?
- 成功管理重要客户

2

## 获取客户见解 - 客户分析

- 进行客户分析的重要性
- 空白点分析
- 如何突显您的价值

3

## 获取客户见解 - 关系分析

- 联系人对接
- 稳定性标准分析

4

## 设定目标和制定策略

- 设定目标和策略
- SMART目标
- 客户商业计划 (ABP)
- 客户商业计划模板

5

## 管理关系

- 准备一份有影响力的定位陈述
- 与DMU接洽

6

## 识别和创造机会

- 评估机会
- 解决方案战略
- 如何拒绝机会

7

## 拟定和传达价值

- 价值的力量
- 拟定价值主张
- 用讲故事的方式吸引观众

8

## 评估与调整

- 让我们总结一下!

9

## 管理具有挑战性的情况

- 了解您的风格 (4P测试)
- 管理具有挑战性的沟通 (人生态度测试)
- DESC方法

# 价值为本销售



## 学习目标

正确的方法可以帮助您找到新的价值领域并将其交付给您的客户以获得更好的结果。



## 您将学到

清晰而有说服力地传达您的信息，让客户感知您所提供产品的真正价值。在当下充满挑战的销售形势下，传统的销售方式是不够的。该模块将为您提供所需的解决方案。



9小时数字学习  
或者结合面对面/在线课堂使用



\* 多国语言可供选择



有音频

\* 提示：通过单击右上角的home图标，您将回到主题目录页面。

# 价值为本销售 学习路径内容概述

1

## 理解价值为本销售

- RISE过程
- 差异化销售
- 同理心影响力测试

2

## 探究 - 第 1 部分

- FOCA 技巧
- 发现客户的需求和动机

- 了解您的主要利益相关者
- 联系人协调

3

## 探究 - 第 2 部分

- 了解客户需求
- 提问
- 发现需求

4

## 建立您的价值主张

- 价值的力量
- 了解沟通的不同层次
- 价值链和竞争优势

5

## 展示您的价值主张

- 价值论述
- 用讲故事的方法吸引受众
- 论证

6

## 如何与您的客户互动

- 处理客户异议
- 如何在困难情境下保持自信

7

## 总结与实践

- 手册
- 要点

8

## 分析机会和案例准备

- 机会计划



# 远程销售



## 学习目标

克服远程销售典型障碍的实用指南。



## 您将学到

了解如何利用远程销售，让每次会议取得成功。了解如何最好地运用扩展与客户交互方式的新技术。

\* 提示：通过单击右上角的home图标，您将回到主题目录页面。



3小时数字学习  
或者结合面对面/在线课堂使用



\* 多国语言可供选择



有音频



# 远程销售 学习路径内容概述

1

## 远程销售简介

- 面对面和虚拟会议的区别

2

## 为网络会议做准备

- 为会议做准备
- 在网上收集客户信息
- 通过会议检查表收集客户信息
- 用4S方式准备虚拟会议
- 准备清单

3

## 网络会议

- 网络会议
- 有效利用网络会议
- 虚拟会议准备清单
- 有效的幻灯片虚拟演示
- 有效的幻灯片清单

4

## 积极沟通

- 积极沟通
- 积极倾听
- 信息的多个方面
- 有效的虚拟沟通
- 用讲故事的方式吸引观众
- 打破网络会议的僵局

5

## 电话销售

- 电话销售的7个技巧



# 卓越的客户体验



## 学习目标

确保您的客户有独特的体验，使他们满意和忠诚于您的公司。



## 您将学到

客户的购买决策不再仅仅基于产品或服务，而是基于他们与品牌联系起来的各种感知和互动。提高能力，提供难忘的客户体验——客户满意度和忠诚度的关键因素。



4小时30分钟数字学习  
或者结合面对面/在线课堂使用



\* 多国语言可供选择



有音频

\* 提示：通过单击右上角的home图标，您将回到主题目录页面。



# 卓越的客户体验 学习路径内容概述（一）

1

## 发现卓越的客户体验

- 何谓卓越的客户体验？
- 影响客户体验和决策的因素？
- 您在以客户为中心的公司中的角色
- 什么是客户满意度？
- 如何保持客户忠诚度
- 有力的客户体验框架

2

## 理解沟通

- 沟通的特点
- 信息的多面性
- 参与者：人
- 了解个性类型

3

## 讲故事的力量

- 为什么要讲故事
- 您该如何构建一个有力且具有吸引力的故事？
- 用讲故事的方法吸引听众

4

## 积极倾听

- 为什么要积极倾听？
- 积极倾听的重要性

5

## 有效提问

- 正确提问的重要性
- 为什么要提问？
- 如何有效提问



# 卓越的客户体验 学习路径内容概述(二)

6

## 通过人际沟通、电话和电子邮件提供卓越的客户体验

- 人际沟通、电话和电子邮件中提供卓越客户体验的关键方面
- 通过人际沟通、电话和电子邮件进行优秀的客户体验包括哪些内容

7

## 处理客户异议

- 妥善处理客户异议的重要性
- 如何处理客户异议

8

## 应对困境

- 为什么要处理困境?
- 人生态度测试
- 管理具有挑战性的沟通
- DESC方法
- 调整自己的情绪



# 高效领导力



## 学习目标

360° 培训课程，让您成为更高效的领导者。



## 您将学到

现代工作场所依赖于持续且不断增加的灵活性，并且如今，需要转向远程工作。这对于领导者意味着什么？您如何培养您的领导技能并使其适应远程团队？



7小时数字学习  
或者结合面对面/在线课堂使用



\* 多国语言可供选择



有音频

\* 提示：通过单击右上角的home图标，您将回到主题目录页面。



# 高效领导力 学习路径内容概述

1

## 高效领导力简介

- 远程办公的风险和机遇

2

## 了解沟通

- 信息的多面性
- 了解您的风格! (4P测试)
- 了解个性类型
- 有效的虚拟沟通

3

## 积极沟通

- 学会倾听
- 管理具有挑战性的沟通

4

## 把控虚拟会议

- 面对面会议和网络会议的区别
- 网络会议的有效利用
- 有效使用网络会议清单

5

## 适应性领导力

- 适应性领导力 1
- 适应性领导力 2
- 能力评估测试
- 能力评估: 矩阵

6

## 辅导的基本知识

- GROW辅导模型
- 设立SMART目标
- 强化激励
- 动力测试

7

## 远程管理团队

- 组建地域分散的团队
- 远程员工的一对一支持和激励
- 团结并激励分散在各地的团队
- 项目管理清单

8

## 克服多元化障碍

- 成为文化中的领导者
- 多元化 - 远程沟通
- 多元化 - 6项重要能力



# 销售活动管理



## 学习目标

计划您未来的销售结果，积极地管理您(或您的团队)的销售活动。



## 您将学到

从分析当前情况开始，了解如何计划和实现您(或您的团队)未来的销售结果。遵循麦古利的销售管理方法，确保您了解它对最终收入的影响，并为实现您的新目标制定每一个方面的计划。



3小时20分钟数字学习  
或者结合面对面/在线课堂使用



\* 中文/英文(仅供中国地区销售)



有音频

\* 提示：通过单击右上角的home图标，您将回到主题目录页面。



# 销售活动管理 学习路径内容概述

1

## RAC概念

- 更清晰地评估您的销售业绩
- 了解影响销售业绩的因素

2

## 如何优化您的销售平台

- 定义市场平台、工作平台、购买平台的目标
- 监控不同平台的水平

3

## 分析销售绩效

- 结果分析，销售活动分析和竞争力分析
- 如何确定适当的分析标准

4

## 客户组合管理

- 如何分析客户组合以更准确地预测收入
- 如何定义实现目标所需的投资组合
- 了解典型问题投资组合结构，及其纠正方法

5

## 制定销售行动计划

- 制定销售行动计划



# 从机会到订单



## 学习目标

增加将机会转化为订单的机会。



## 您将学到

作为一名销售人员，您可能有几个机会可以考虑。然而，并不是所有的机会都值得去争取，学习如何区分机会的重要性。此路径将帮助您发现如何分析和管理工作，并将其转化为成功的销售。

\* 提示：通过单击右上角的home图标，您将回到主题目录页面。



2小时数字学习内容  
需结合面对面/在线课堂使用



\* 多国语言可供选择



有音频



# 从机会到订单 学习路径内容概要

1

## 评估机会

- 评估机会时要掌握的关键信息
- 机会是否真实？是否具有吸引力？是否能够赢得这个机会？

2

## 解决方案战略

- 六种销售情况以及如何面对它们
- 机会管理

3

## 联系人对接

- 参与者
- SETUP模型
- 权力平衡
- 参与者的态度
- 人员对接

4

## 展示解决方案

- 客户购买流程
- 如何构建解决方案的呈现
- 销售价值
- 哪种策略您可以使用？

5

## 结论

## 机会计划



## 如何开始您的课程

### ▷ 数字课程

麦古利数字学习中心为您提供现成的在线学习课程，您可以选择感兴趣的课题，联络我们，随时随地立即开始您的在线学习。

### ▷ 混合式方案

麦古利专业团队还可以帮助您定制混合式方案，您也可以选择将在线学习内容通过网络或面对面研讨会结合，资深专业顾问将与您互动，协助您和您的团队加深与巩固学习成果。



获取更多信息 敬请联络我们  
TEL: 021-6415 6691  
Email: info@mercuri.cn



MERCURI  
international



GROW YOUR PEOPLE  
GROW YOUR BUSINESS



麦古利国际每年在50多个国家和地区帮助客户实现卓越的销售。  
我们通过定制解决方案和行业专业知识为本地和全球客户提供服务。  
我们通过帮助员工成长增加利润，提供工具和流程来应对任何销售挑战。