

# 山西药科职业学院

## 教师授课方案

年 月 日

课 题	任务五 访前准备				
班 级		课 时	2	课 型	理论
教学目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解访前准备的重要性；</li> <li>2. 掌握访前需要具体准备的内容；</li> <li>3. 理解陌生拜访的注意事项。</li> </ol>				
德育渗透	有经验的销售人员会妥善把握好产品卖点与客户需求之间的关系				
教学方法	讲授法、提问法				
新知识 新技术或 参阅资料	产品分析表				
双语教学	陈述：to make a statement				
指定参考书目	《人员推销》				

学 生 活 动	授 课 内 容	时 间	教 师 活 动
回答、复习	<p>[导入新课]</p> <p>推销拜访前的准备</p>	5 分 钟	提问
	<p><b>[教学内容]</b></p> <p>一、访前准备</p> <p>拜访客户之前的准备工作，可不是可有可无的事情，而很多业务员却往往不在意这一环节。尤其是业务做久之后，可能会出现性情上的疲塌，以至干脆就省略了这一程序，这是一个很要命的坏习惯。我们常说不打无准备之仗，做业务与平素生活中做某件事情同理，往往准备决定着结果。尤其是首次面见客户之前，其准备工作就更为重要了。</p> <p>拜访客户前的准备工作都包括哪些内容：</p> <p><b>1、客户背景资料的准备。</b>拜访客户，尤其是拜访陌生客户，拜访前首先要尽可能地多了解其情况。了解的途径很多，可以通过网上查询，也可以通过熟悉该客户的家人、亲友，以及其他社会关系等。这一点万不可嫌麻烦，且要养成好的习惯。俗话说“知己知彼，百战不殆”。只有了解了对方，你才能获得拜访的切入点。退一步说，即使我们对客户的了解仅限于皮毛，只要你去做了，起码拜访中也可以找到一些话题，以减少尴尬。</p> <p><b>2、自身产品、产品销售政策、以及销售程序的熟知。</b>要向客户推荐你的产品，你必须要做到先熟知自己的产品。这其中包括：</p> <p>（1）<b>产品的种类及定位</b>，也就是你要推荐给客户的究竟是什么。你只有做到对自己产品的了解像如数家珍一样，在向客户介绍时才能做到尽细尽详，客户也才能真正了解你的产品。</p> <p>（2）<b>产品与客户需求的结合点</b>，也就是产品的卖点，进一步说就是你的产品能给客户带来什么好处。可以试想，如果你的产品跟客户没有关系，或者说不能给客户带来好处，人家凭什么买你的产品</p>	85 分钟	

啊？

(3) **产品销售政策**。其中包括价格、内控价格、(可公开的)优惠政策、内部掌控的政策(如返点等)，以及这些政策的运用方法。

(4) **销售中应履行的程序**，即与客户意见达成一致后的具体运作。这些内容不复杂，只要操作几次就会轻车熟路的。

3、**携带物品的准备**。每次拜访客户出发之前，都要事先认真地检查一下公文包。看看名片、样品、资料、合同文本、报价单等应该带的物品带没带全，数量够不够。这也既是一种好的习惯，也是一个严细作风养成的过程。不要小视这些点滴细微，如不注意，很可能出现该递名片时发现名片未带，该签约时发现没带合同文本等问题。其后果，或是误时、误事，或是出现尴尬，或是招来客户的反感，以至于失去客户的信任，甚至失掉这个客户。

4、**查好行程路线、车次**。如果计划接连拜访几个客户，还要查好转乘车次，必要的时候还要做好备忘。不要因为你对这个城市的熟悉程度而轻视或忽略这一动作，因为很难有人能做到对一个城市了如指掌，不论你在这个城市生活时间多久。说起来这点确实算不上重要，但如果你忽略了，很可能因为乘车找车站和换乘问路等耽搁时间，这对于一个讲求效率的人来说是不应该。

5、**整理行装、仪容**。人们观察事物通常是按由表及里的顺序进行的，而行装和仪容就是你将展示给客户第一印象中的外在感观。一般情况下，客户可能不很在意你的外表。可如果你的外在形象引起客户的不悦或反感时，或许接下来你的一系列工作就会彻底失去意义。相反，当你刚踏进客户办公室的门槛时，就在客户猛地抬头看你的那一瞬，犹如一轮太阳通过客户的眼睛直入其心田，接下来的事情或许就顺理成章了。

作为一名商务代表，其行装和仪容的总体要求是：整洁、大气、利落。有统一工装时必须着工装，在没有统一服装的情况下尽量着西装，没有西装时也要讲求整洁、严整。夏季穿凉鞋时要穿袜子，冬季

不能穿的过于臃肿。男士头发不能过长，不留胡须或不留长胡须。女士夏季不能穿凉拖，衣着不能太花哨、尤其不能过于裸露，服饰不能滴拉蒜挂，化妆宜化淡妆，用香水时不能过于浓重。无论男士女士指甲不宜过长。

**6、调整心态，鼓足勇气，轻松出发。**充分的物质准备 + 良好的心态 + 十足的勇气 = 你的自信 = 成功的一半。无论做什么事情，心态对结果起着至关重要的作用。当我们面见客户时，尤其是陌生客户，你有充分的自信，就会拥有十足的勇气和无限的智慧。同时你的信心给对方也是一种无形的威慑。有了十足的自信心，你就会自然克服掉胆怯心理，整个谈判过程中就会思路顺畅，表达流利、举止恰到好处，成功自然会向你靠拢。

## 二、如何陌生拜访

**1、注意讲究礼节礼貌。**拜访客户应属于商务往来行为，所以讲究礼节礼貌是必须的。它一方面代表着你对对方（客户）的尊重，另一方面它又是你个人素养的体现，同时它还代表着你的公司形象，所以马虎不得，切不可不计小节大大咧咧。

**2、多动脑筋，想尽一切办法见到你要见的那个人。**陌生拜访最难的、也是新业务员感受最深的，就是“进门”和“见人”的问题。门都进不去，人都见不着，你还谈什么啊？但如何进门，又如何能见到人，又没有通用的有效办法，那怎么办？这就需要销售人员自己动脑，根据实际情况采取针对性的解决办法。这个世上就没有解决不了的问题，只有想不出来的办法，那我们就去想吧，直到能见到你见到你要见的那个人为止。

**3、要带着一颗真诚的心去面见客户。**做人讲真诚，做事讲诚信，做业务就要从远着想，无论这个客户是否能谈下来，都不能搞“一锤子”买卖。

**4、灵活准确、恰到好处地运用语言技巧、沟通艺术及谈判手段，学会洞察对方心里，适度地把握各种分寸、尺度，充分利用可利用的各种机会。**我们讲做人要真诚，但并不是说要把事情做死，真诚为本，

灵活有度，这是我们要掌握的。呵呵~~你的这个问题有点大，所以我只能这样概括地讲一下。不过没关系，多看点书，多看、多听点其他朋友的经验介绍，再通过实践去慢慢学、慢慢总结和积累，总会由不成熟走向成熟的。

5、**不要急于求成**。尤其是首次拜访客户，能谈多深谈多深，谈不下来留个印象也好。

6、**学会应对客户的拒绝**。现在的市场多为买方市场，客户是上帝，所以上帝可能因不明原因就把你“推”出来，做销售这是常遇到的事。没关系，我们有的是耐性，你不接受我，可我就是不放弃你，这就是销售人员的心胸和素质。可当遭到客户拒绝时我们该怎么办啊？我觉得有这样三点要注意：一是不急不躁，做到内心冷静，面持微笑，灵活把握，见机行事。二是要把自己产品的优势阐述清楚，尤其是同类产品所不能比拟的地方，用我们产品的“亮点”吸引对方兴趣。三是“攻”不下来就不可“强攻”，但我们绝不能轻言败退，掉头就走，能索要个联系方式也好，或是另约个时间，起码要为下次拜访做个铺垫。

7、**切忌啰哩啰嗦**。前面讲了对自己产品要备好课，无论自我介绍还是产品介绍，都要语言干练，用词准确，形容恰当，力度到位，绝不能磨磨唧唧，因为客户没那么多时间任你浪费。

8、**做好拜访后的总结**。对客户的每一次登门，实际都是一次实战演练，也是一次很好的自身学习，所以拜访客户之后，不能回到家文件包一扔就万事大吉，总结、归纳都是必要的。这次成功成功在哪里？不成功又差在哪里？下次拜访的计划又是怎样的？这些都应很好地过过脑子，且很有必要记录下来。

	<p>[教学小结] 做巩固的练习很重要。练习与分析需要时间，因而课时定为2课时比较合适</p>	5 分钟	
	<p>[布置作业] 当堂做完练习</p>	5 分钟	