

主 題	【銷售實戰研究所】1 銷售職責				
對 象	主管	時數	6 小時	講師	王人國
課程介紹	銷售，不只是產品介紹與成交技巧，更是一種「觀念、態度與價值創造」的專業能力。許多業務人員之所以無法持續成長，不是因為不努力，而是缺乏正確的銷售理念與高績效思維。 本課程以「銷售十大理念」為核心架構，從銷售心態、顧客需求、信任建立、成交技巧、顧客經營到自我管理，建立完整的銷售核心觀念。透過實戰案例、互動討論、情境演練與行動引導，協助學員從「會賣產品」提升為「懂得經營客戶與創造價值」的專業業務人才。 課程特別強調「觀念改變 → 行為改變 → 績效改變」，協助學員建立正向銷售信念、提升客戶信任、增加成交率，並建立長期穩定的高績效業務模式。				
課程目標/效益	1 建立正確銷售理念與高績效思維 瞭解成功業務真正的核心觀念，建立正向銷售態度。 2 提升客戶信任與需求掌握能力 學會從客戶需求出發，提升顧客滿意與成交機會。 3 強化成交說服與關係經營技巧 建立顧問式銷售模式，提高客戶長期合作意願。 4 提升抗壓力與情緒管理能力 學會面對拒絕與壓力，保持穩定銷售狀態。 5 建立高效率銷售習慣與行動力 從目標管理、時間管理到自我激勵，建立高績效工作模式。 6 打造可持續成長的業績模式 從一次成交提升為長期顧客經營與口碑轉介紹。				
課程大綱					
課程單元 時間	課程內容			教學方式	
一、建立正確銷售觀念： 成功業務的核心理念 1.5H	課程重點 - 銷售不是推銷，而是解決問題 - 客戶買的是信任，不只是產品 - 成交前先建立關係			分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告	

	- 成功業務的核心特質 - 高績效業務的正向思維 - 銷售成功案例解析 學習效益 - 建立正確銷售觀念 - 提升銷售自信心 - 強化業務使命感 - 建立高績效思維模式	講師指導 / 回饋
二、需求掌握與顧客經營： 提升客戶信任感 1.5H	課程重點 - 先了解需求，再介紹產品 - 客戶真正購買的原因 - 顧客需求分析技巧 - 顧客滿意與服務關鍵 - 客戶信任建立技巧 - 長期顧客關係經營方法 學習效益 - 提升顧客滿意度 - 增加成交成功率 - 建立客戶忠誠度 - 提升顧客信任感	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
三、成交與異議處理： 提升說服與應對能力 1.5H	課程重點 - 客戶拒絕的真正原因 - 拒絕不是針對人，而是方法問題 - 客戶異議處理技巧 - 談判與說服技巧 - 雙贏成交的核心方法 - 危機轉機應對技巧 學習效益 - 強化成交能力 - 提升說服技巧 - 降低客戶抗拒感 - 提升問題解決能力 - 買賣需求評估表	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
四、高績效業務習慣： 建立持續成功模式 1.5H	課程重點 - 業績來自持續累積 - 目標管理與績效規劃	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討

- 時間管理技巧
- 情緒與壓力管理
- 自我激勵與行動力
- 口碑行銷與轉介紹技巧

分組練習 / 報告
講師指導 / 回饋

學習效益

- 建立高效率工作習慣
- 提升自我管理能力
- 增加持續成交能力
- 建立穩定業績成長模式

備註

請註明此單元是否需要特殊教具、軟體，或對學員的特殊要求。