



第五届销售人员培训与赋能年会

2020年12月15日-16日，上海





联系我们

地址：上海市武宁路99号我格广场办公楼1001室

邮编：200063

电话：+86 21 6056 1858

Fax: +86 21 6056 1859

邮箱地址：marketing@hrecchina.org

网站：www.hrecchina.org





RICHARDSON
SALES PERFORMANCE
Growth, simplified

科学的销售流程设计 驱动高绩效销售体系

Richardson Sales Performance (RSP)

宋志远/Shepherd，区域副总裁/高级认证顾问

目录

01 销售流程的解读

02 销售流程聚焦点-客户的购买过程的体验

03 让销售管理者更有效的辅导销售人员

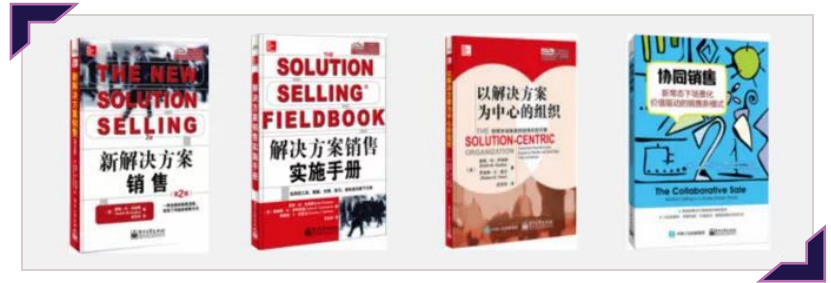
04 销售流程的智能化



世界500强企业销售组织管理体系搭建专家

Richardson Sales Performance 是一家全球性的销售培训与绩效提升服务公司。我们用简单、有效的销售增长程式帮助企业提升销售绩效，确保企业的销售管理者能够作出正确的决策与行动，赋予销售团队卓越的销售技能与策略，以建立与买方协同的销售流程，并提高赢率。

服务企业超 1000 家	培训人数超过 300 万	23 种授课语言	遍布全球 50 多个国家
超过 40 年经验积累	Solution Selling® 解决方案销售的发明人和知识产权人		
为 IBM 提供了全套方法论，完成了 微软 全球分销商认证，完成 Nike 、 华为 全球销售转型.....			



*Richardson Sales Performance 由 Sales Performance International (SPI) 与 Richardson 于2019年11月合并而成。



RSP的业务内容



销售培训

我们为企业和组织赋能，使之在实践中能够有效地销售高价值解决方案。我们的综合学习项目包含解决方案销售方法论的基础流程、方法以及工具，帮助企业实现销售成长与转型。



销售赋能平台

SPI-1销售绩效平台是一套完整的、闭环的系统，它为企业提供一套精准的、依靠数据驱动的方法路径，以达到可持续的销售提升。Richardson Accelerate是一套基于网络的销售培训项目平台，它为销售人员、销售管理者带来即时的、可视化的销售绩效提升。



销售咨询

专业提升企业销售培训投入/产出比而设计的专家咨询服务，将最佳销售实践融入企业组织架构之中。



Connected销售课程体系™

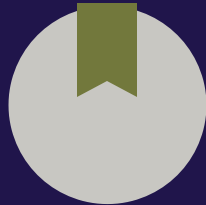
驱动可量化销售绩效提升的集成与综合方法

创建

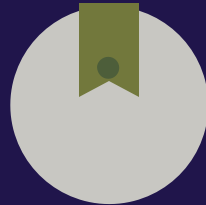
赢单

增长

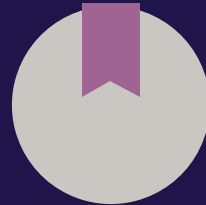
辅导



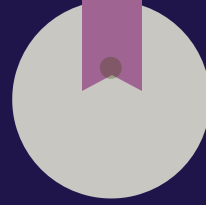
解决方案价值
信息传递



新客户开拓



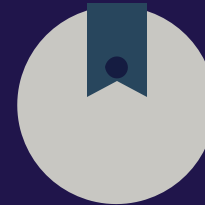
解决方案销售



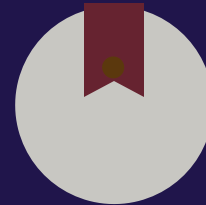
顾问式销售



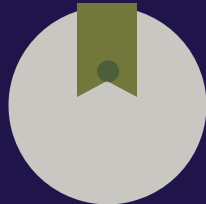
虚拟销售



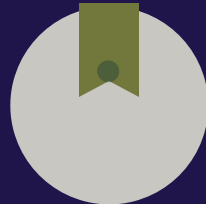
大客户销售策略



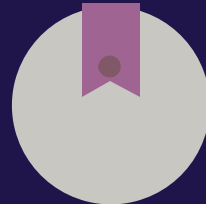
销售辅导与管理



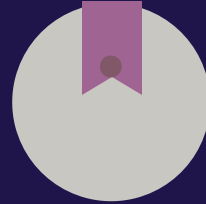
目标区域管理



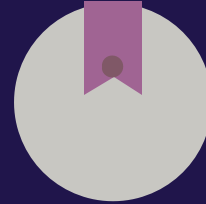
顾问式
电话销售



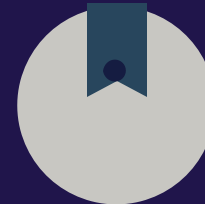
战略性顾问式
销售对话



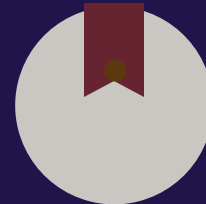
销售谈判



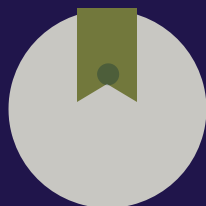
销售案例呈现



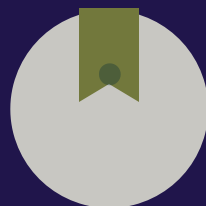
洞察型销售



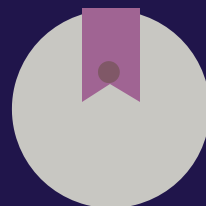
销售行为面试



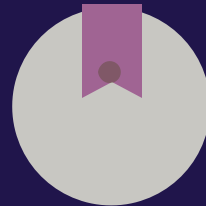
六大关键
销售技能



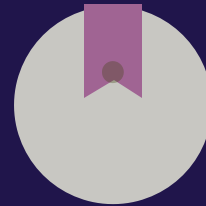
非销售人员的
六大关键技能



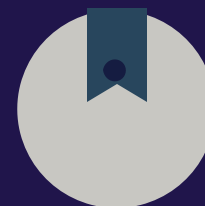
销售呈现技巧



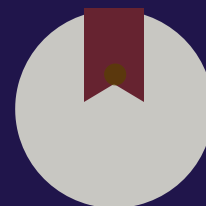
团队销售



销售机会追踪



以顾问式销售为基
础的服务提升



销售漏斗管理



01

销售流程的解读

02

销售流程聚焦点-客户的购买过程的体验

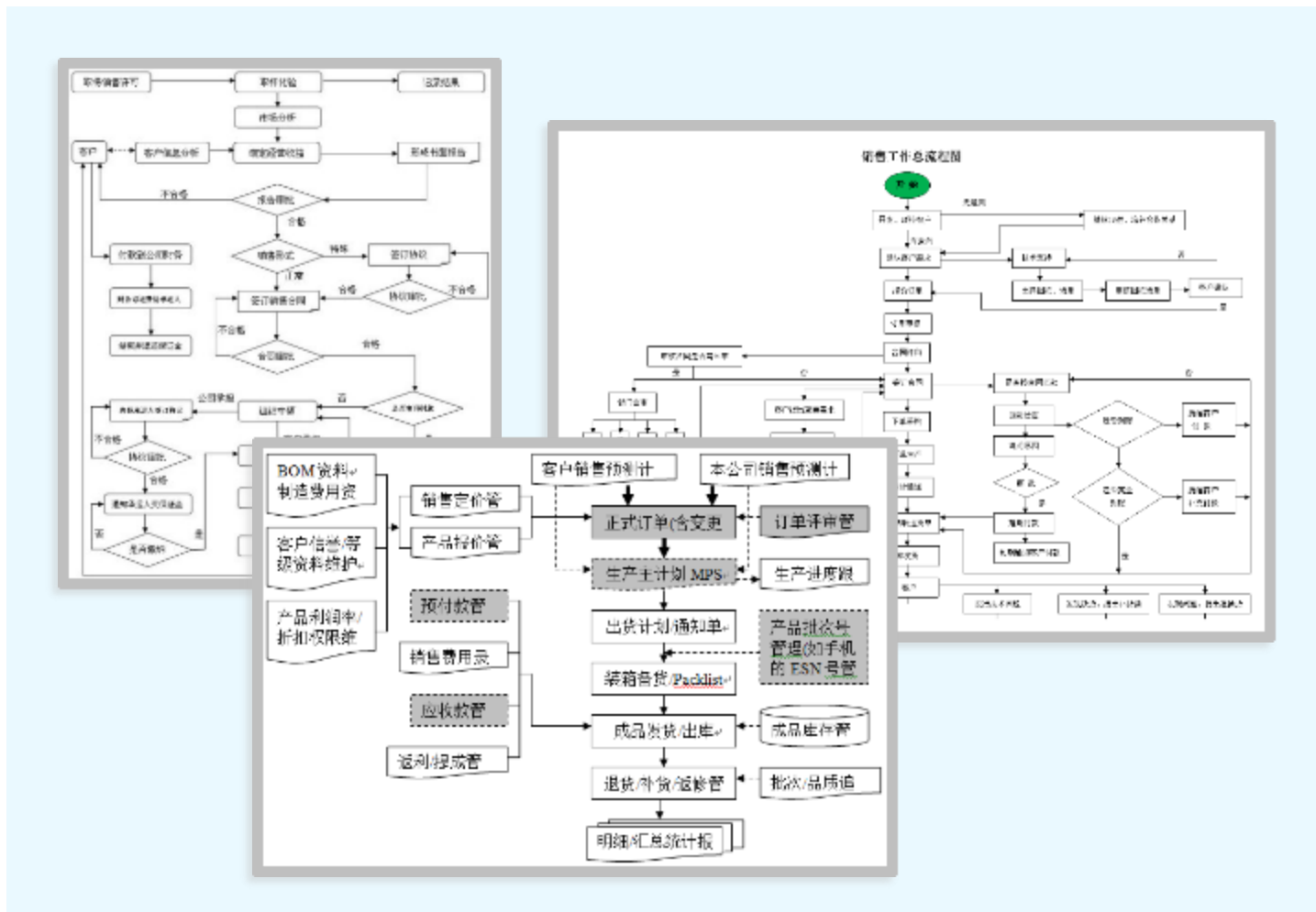
03

让销售管理者更有效的辅导销售人员

04

销售流程的智能化

传统销售流程示例



企业管理层对销售流程的认知：

1. 我们有；
2. 销售流程太固化了；
3. 我们的销售形态太复杂；
4. 没有销售流程可以反映所有的销售场景；
5. 计划赶不上变化，没太大用途；
6.



销售流程对销售有效性的影响

CSO Insights所从事的研究

- 连续30年从销售高层独立收集大量一手数据
- 覆盖全球1,500多家不同行业、不同规模的公司

发现

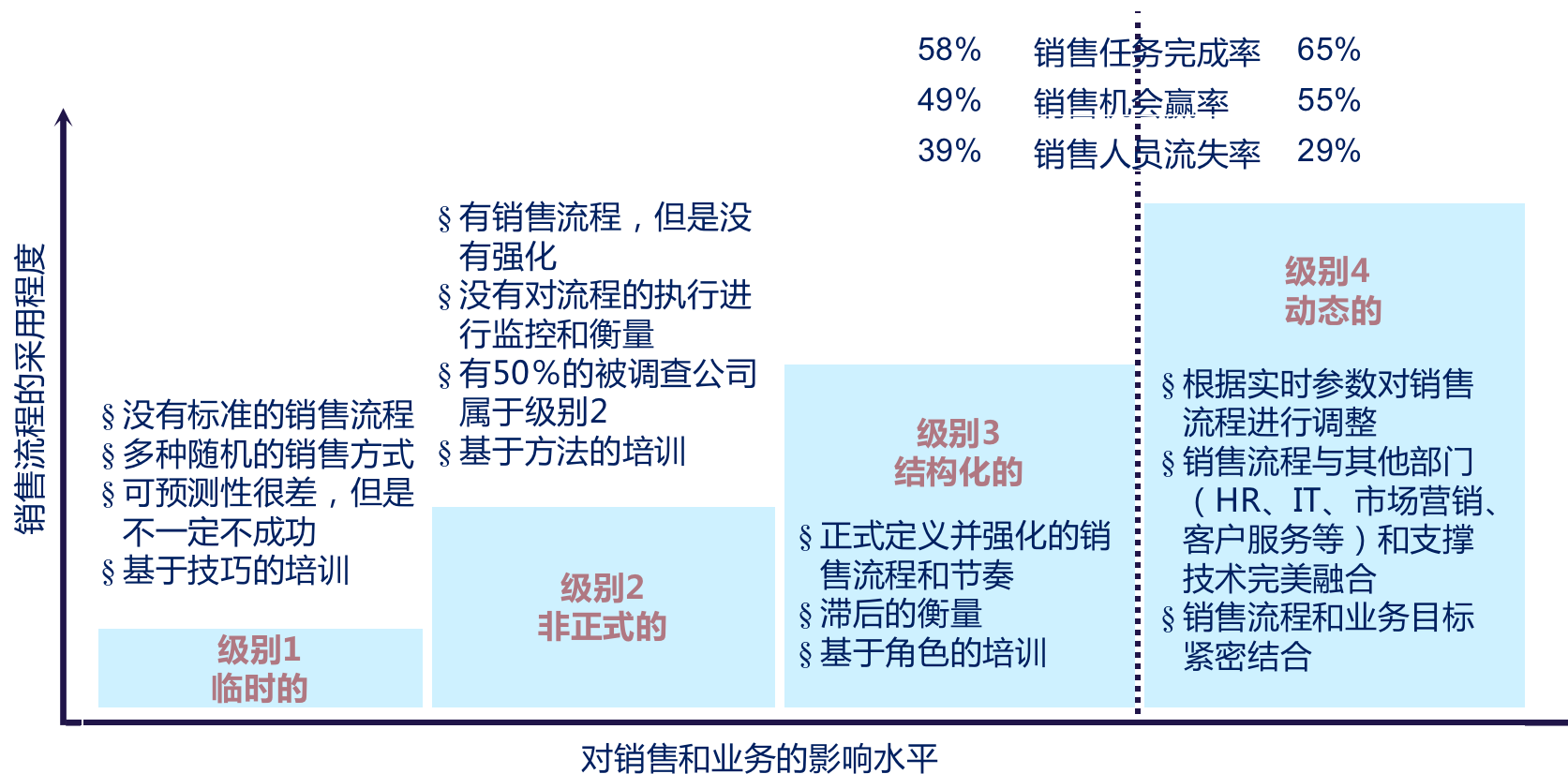
- 超过87%的调查对象认为销售流程对销售有效性的提升有作用

Sales Process Impact on Sales Performance



- 地域分布
 - 35% - 北美
 - 34% - 欧洲
 - 31% - 亚太
- 销售团队规模分布
 - 32% > 250名销售
 - 31% 有50-250名销售
 - 34% < 50名销售
- 行业分布
 - 制造业 - 42.4%
 - 专业服务 - 36.1%
 - 其他 - 21.5%

动态销售流程对业绩的显著影响



88%的受访者认为销售流程能够提高或显著提高销售绩效，但只有14%的企业能够达到级别4。



01

销售流程的解读

02

销售流程聚焦点-客户的购买过程的体验

03

让销售管理者更有效的辅导销售人员

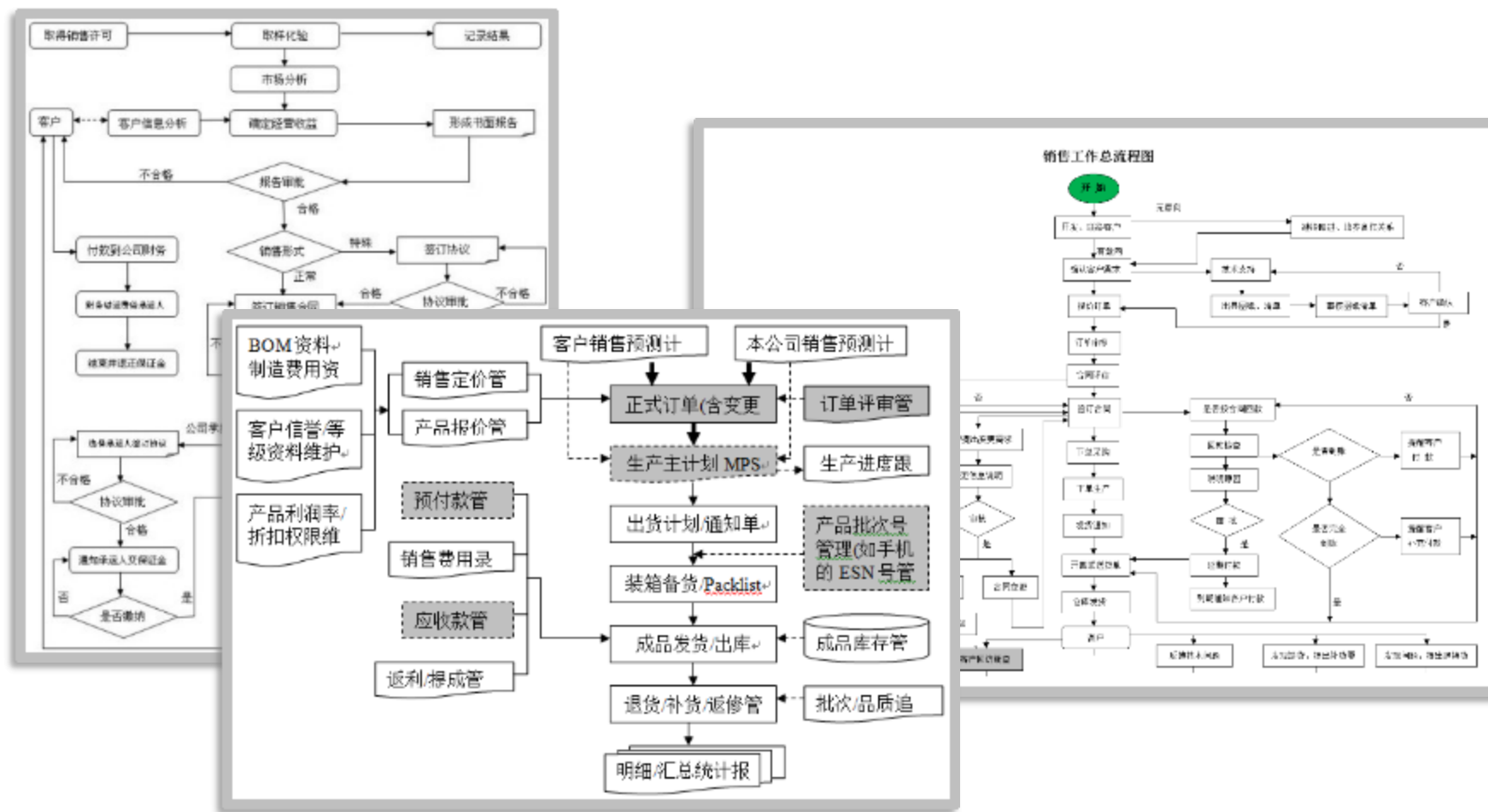
04

销售流程的智能化

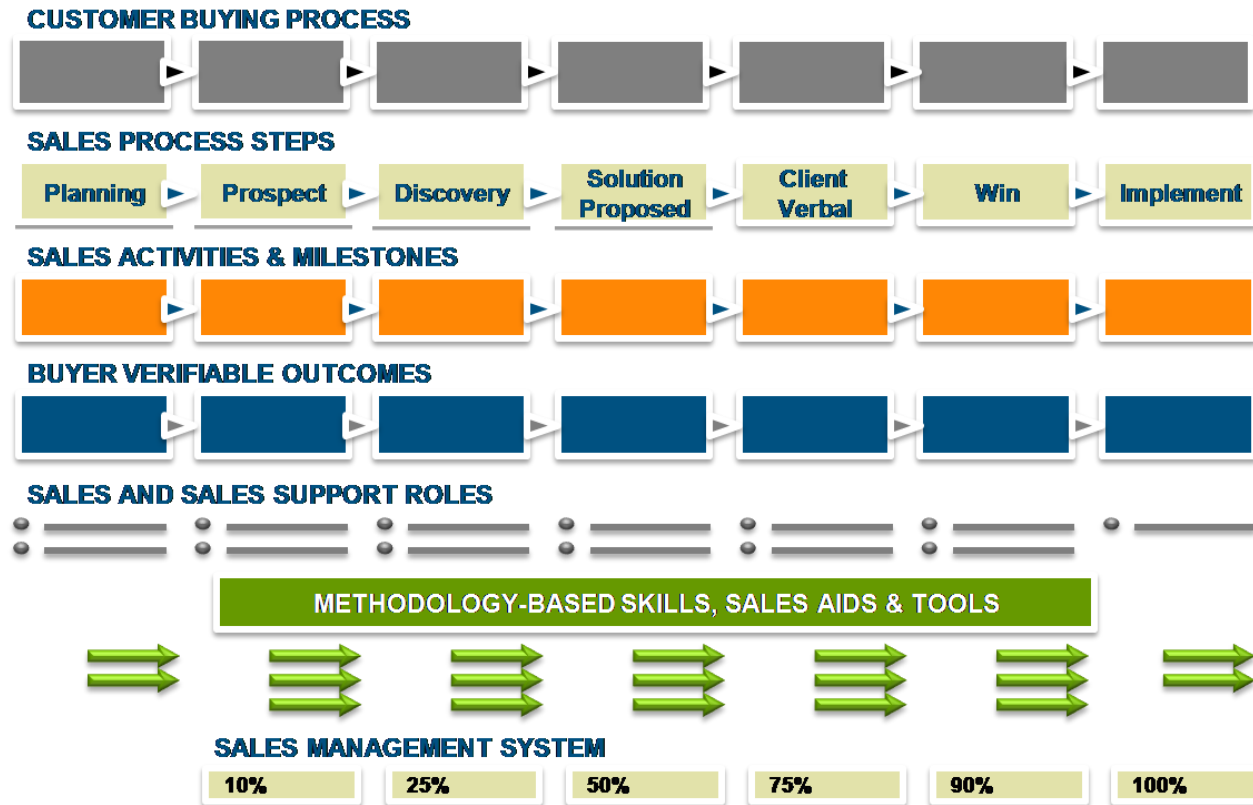


传统销售流程示例

聚焦我们一步一步需要做什么



与客户协调一致的动态销售流程



我们的客户是如何购买的？

销售的步骤应该是什么？

推动销售进程的活动有哪些？

有哪些结果可以进行验证？

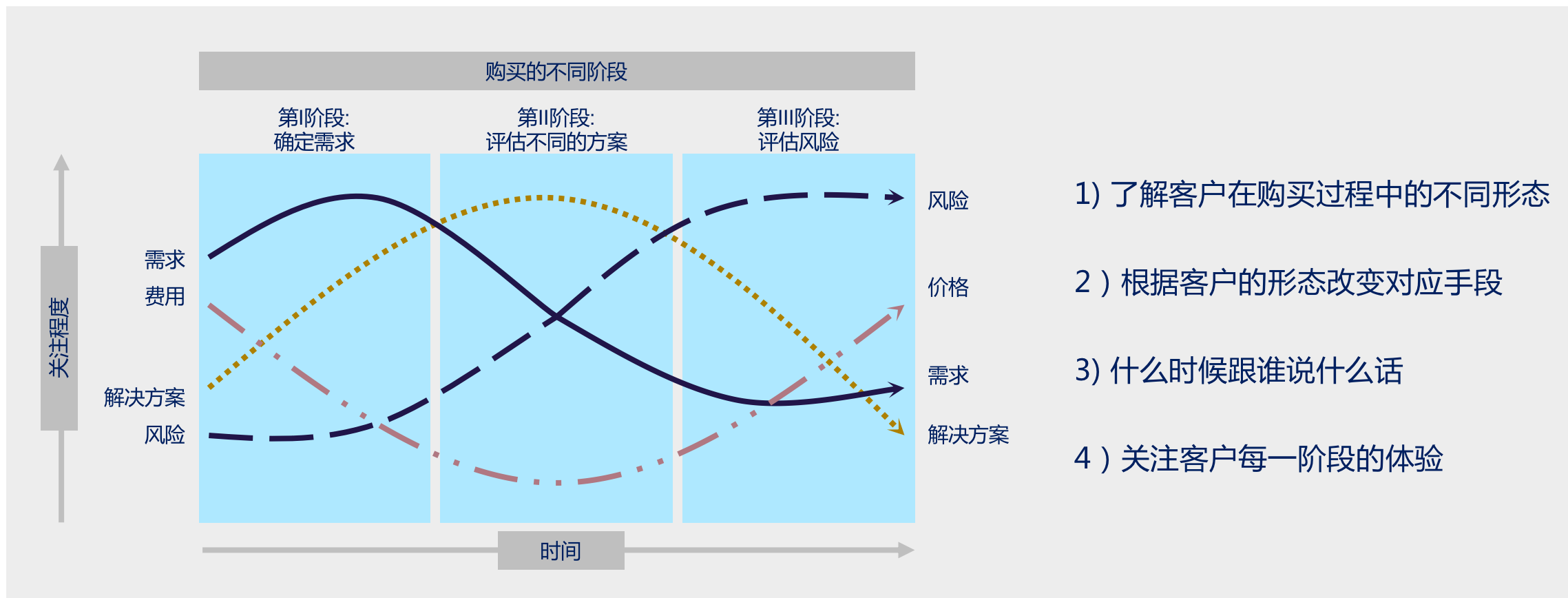
每个步骤的人员角色是什么？

我们在使用哪些方法和工具？

我们如何对流程进行管理？

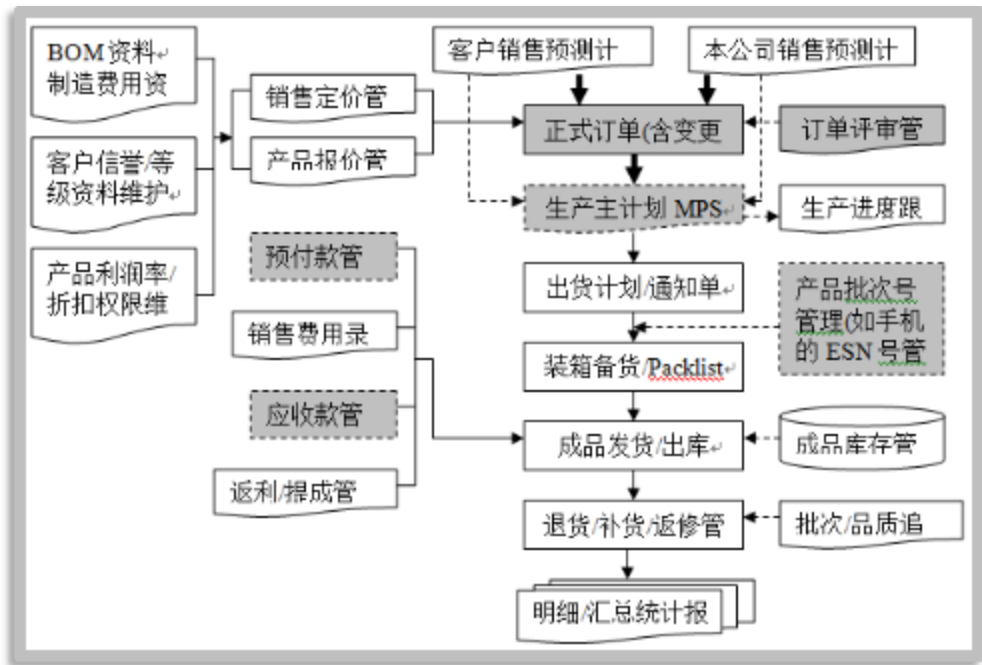
销售流程, 不是关于你自己!

销售流程的背后，是我们希望在销售过程中给客户一个什么体验

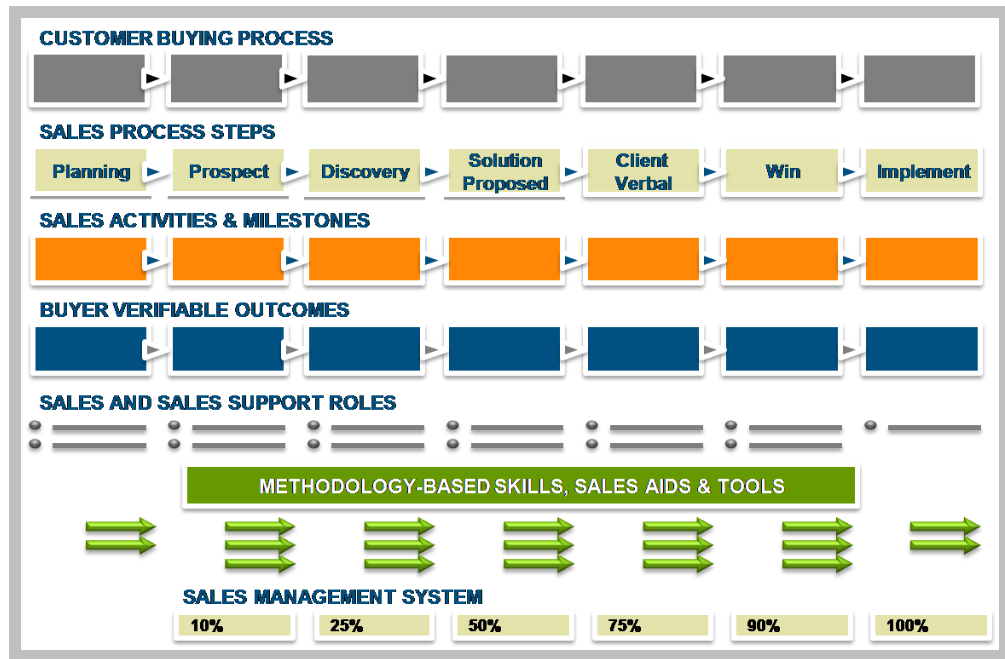


普华永道 (PwC) 的研究指出，客户与销售团队的互动质量非常有影响力，极佳的客户体验可以带来"16%的产品和服务价格溢价，以及更高的忠诚度"。

与客户关系深度关联的销售流程



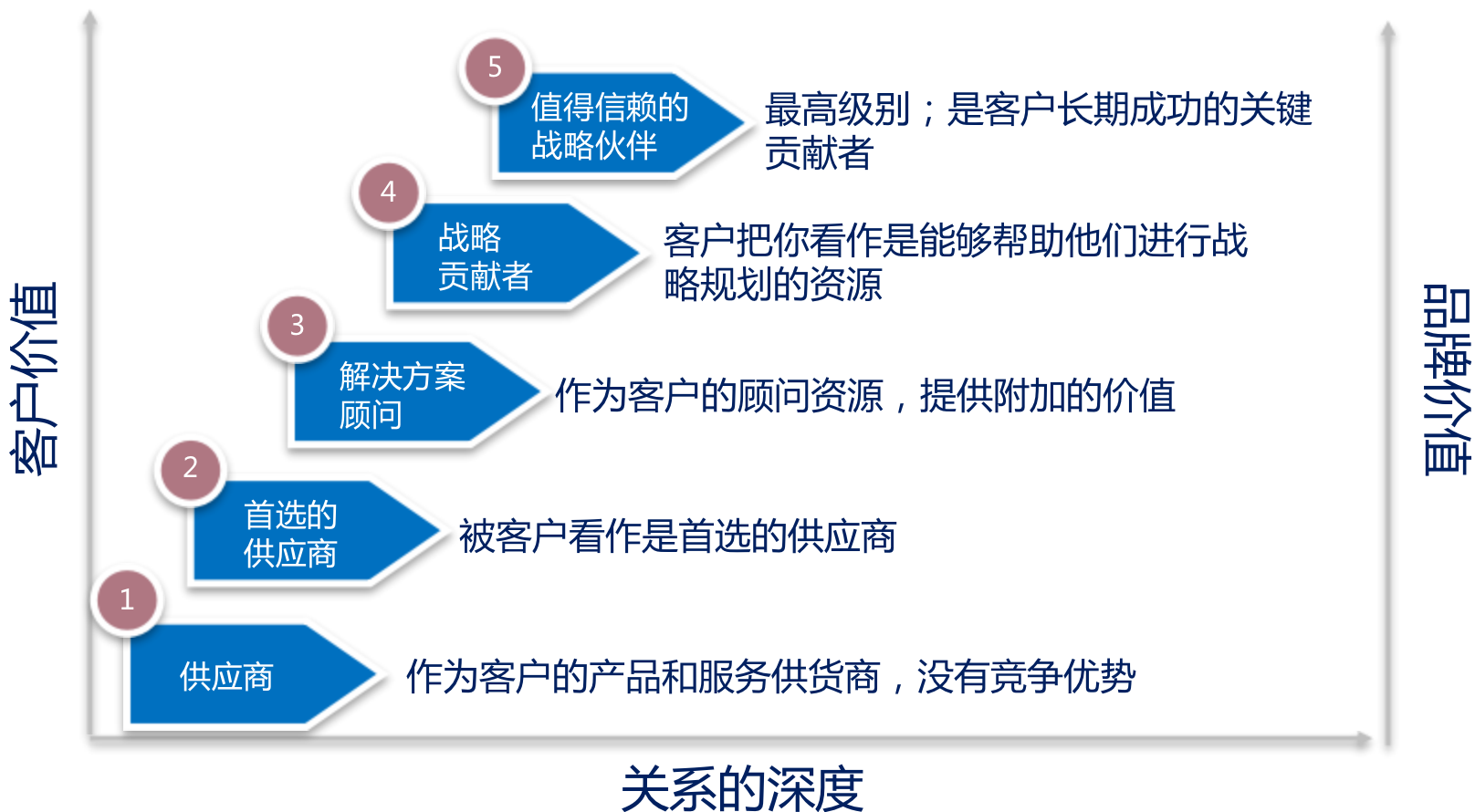
传统销售流程关注多少“步”



动态销售流程关注多少“层”

客户关系深度

聚焦客户，实现客户价值最大化的同时，实现企业收益的最大化





01

销售流程的解读

02

销售流程聚焦点-客户的购买过程的体验

03


让销售管理者更有效的辅导销售人员

04

销售流程的智能化




销售的20/80法则



雄鹰销售

- 凭直觉做事
- 就客户的业务进行对话
- 善于提问

20%



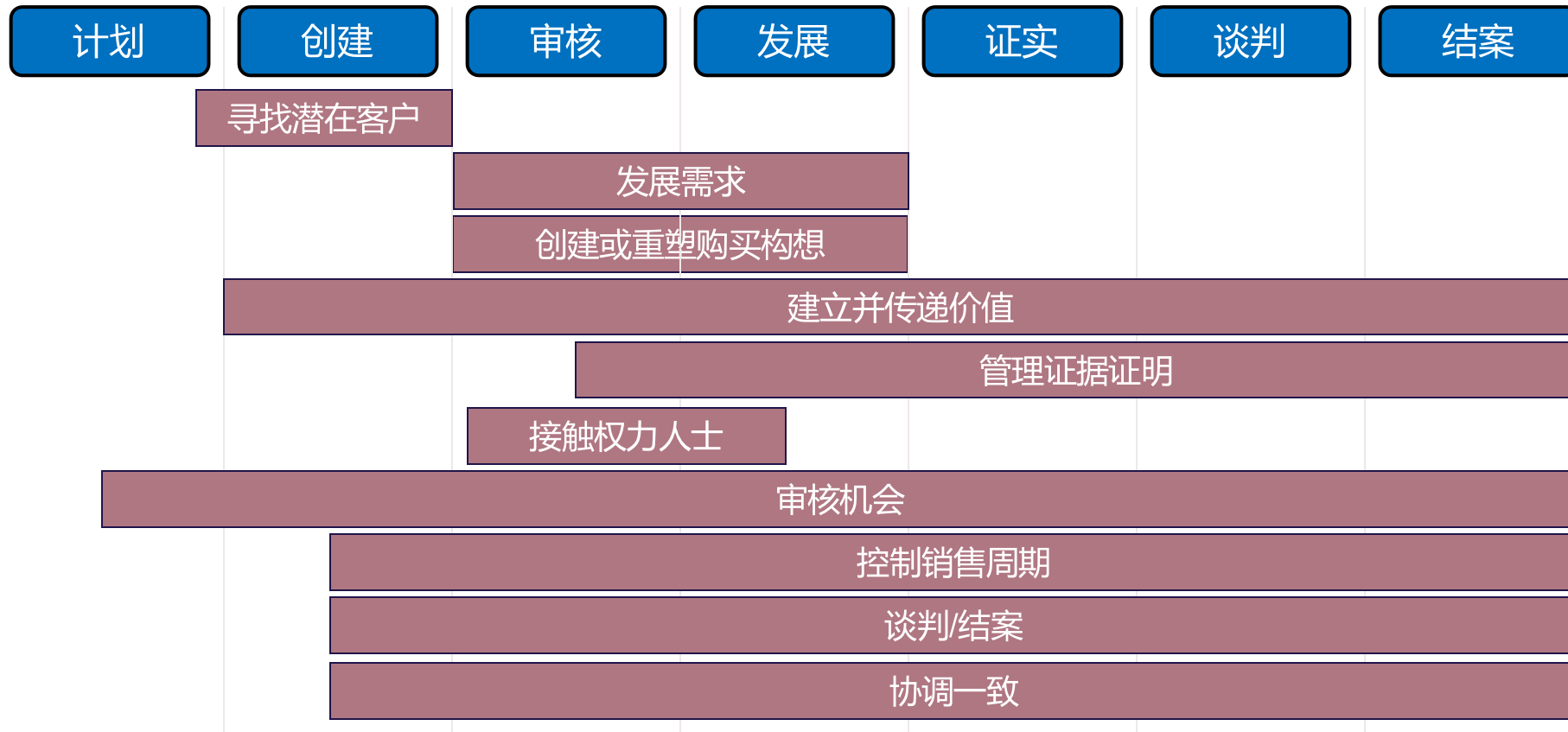
普通销售

- 进行演示
- 对产品作出说明
- 遵守流程是成功的关键

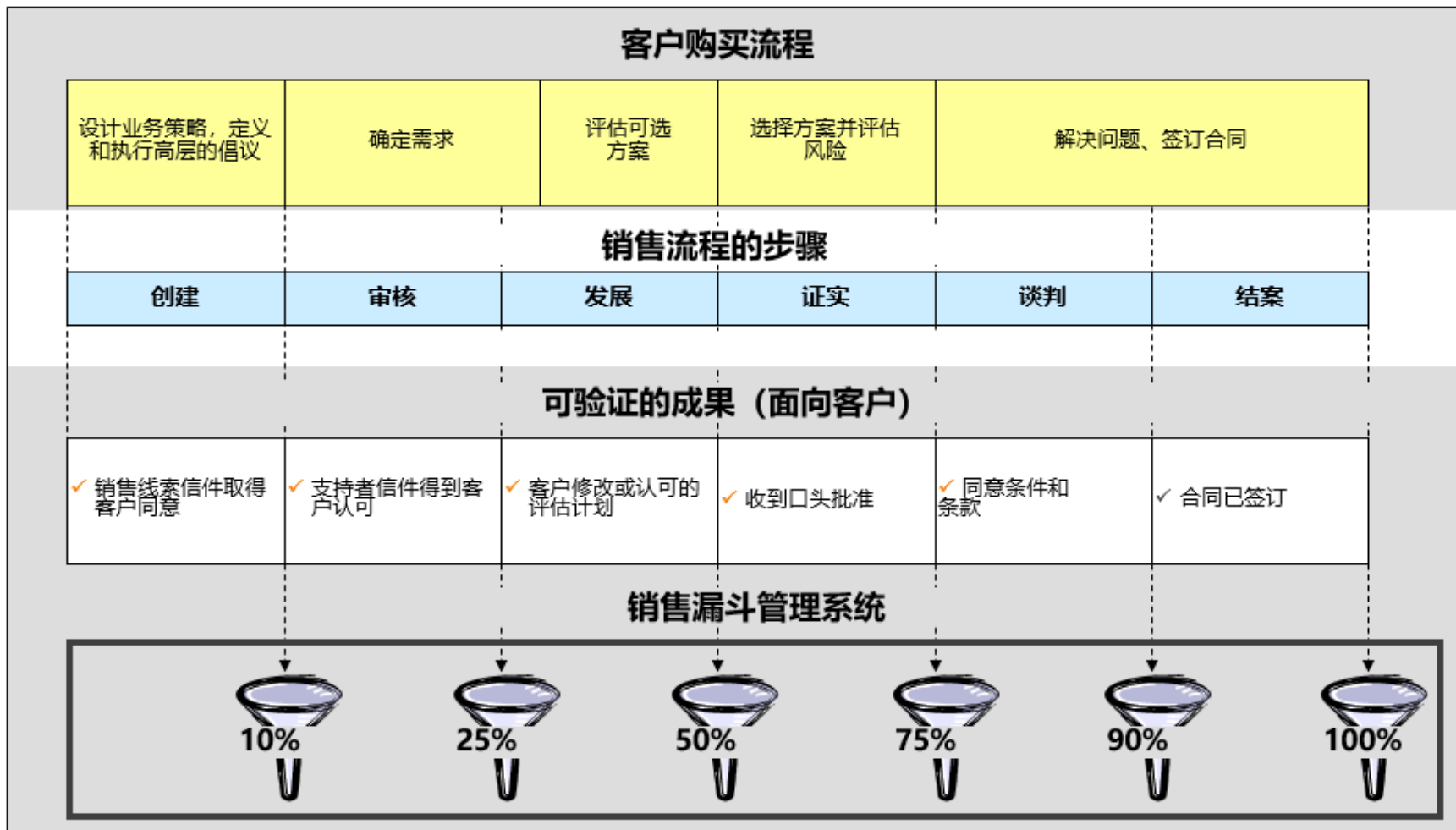
80%

销售流程能够让管理者了解每一个销售阶段 销售人员需要的能力

销售流程的步骤



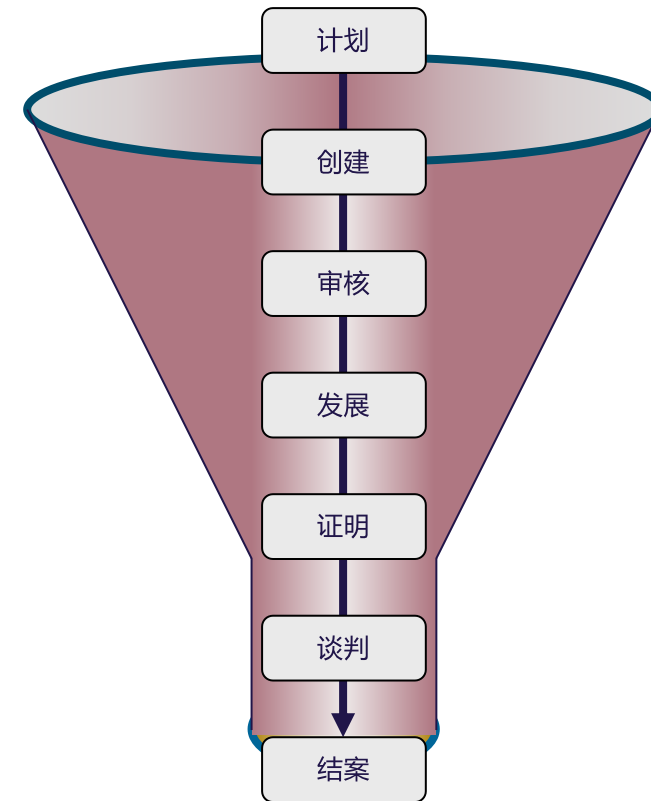
与客户关联的销售流程管理系统



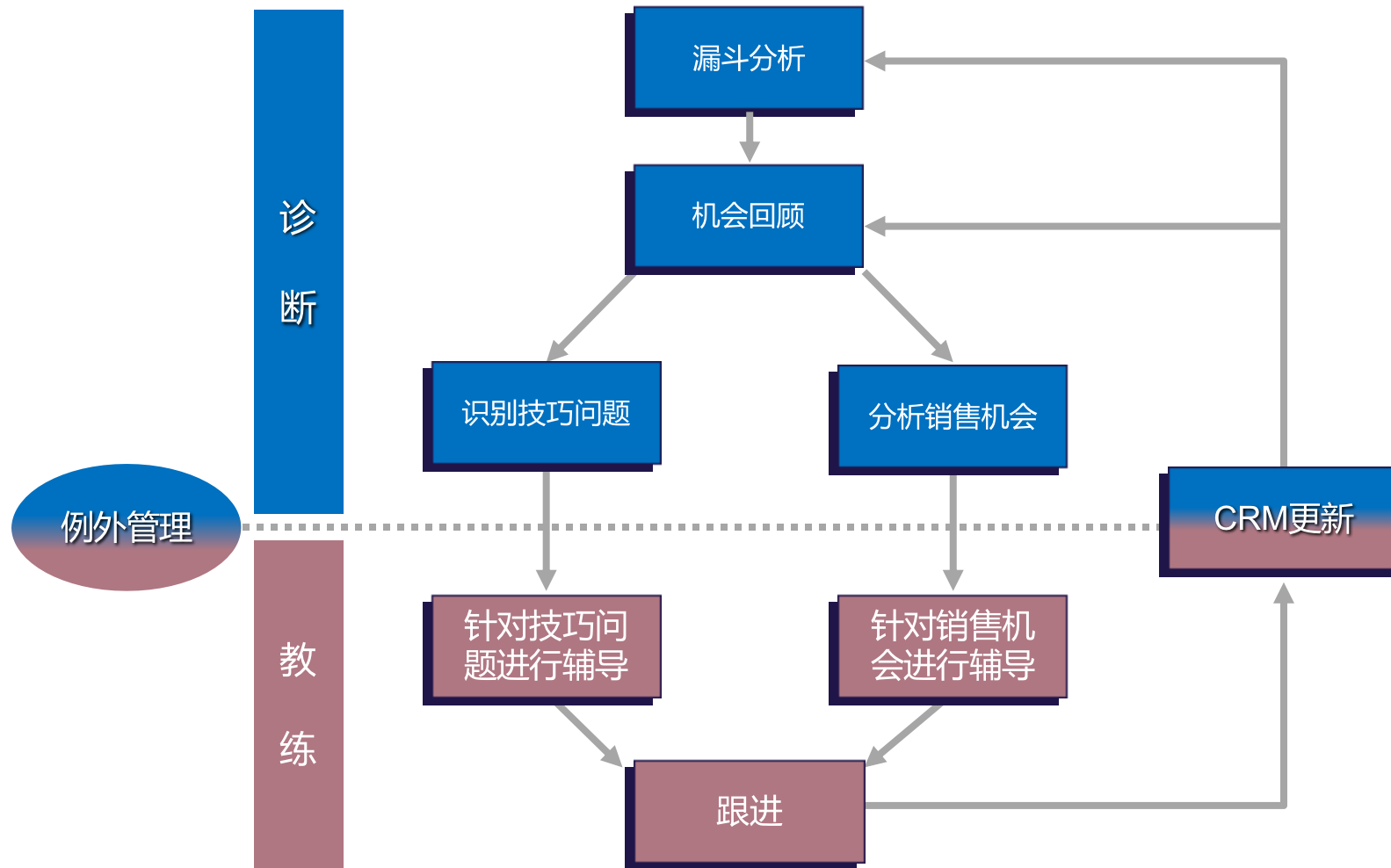
客观的销售过程管理帮助管理者预测销售滞缓的原因

使用赢率来计算可能的产出量

赢率	代码	销售流程步骤	可验证的成果
		计划	
0%	T		✓ 区域/客户/机会计划
		创建	
10%	S		✓ 线索信件
		审核	
25%	D		✓ 支持者信件
		发展	
50%	C		✓ 评估计划
		证明	
75%	B		✓ 口头批准
		谈判	
90%	A		✓ 条款和条件已同意
		结案	
100%	W		✓ 签署文件



销售管理者的辅导更科学更有针对性帮助销售成长





01

销售流程的解读

02

销售流程聚焦点-客户的购买过程的体验

03

让销售管理者更有效的辅导销售人员

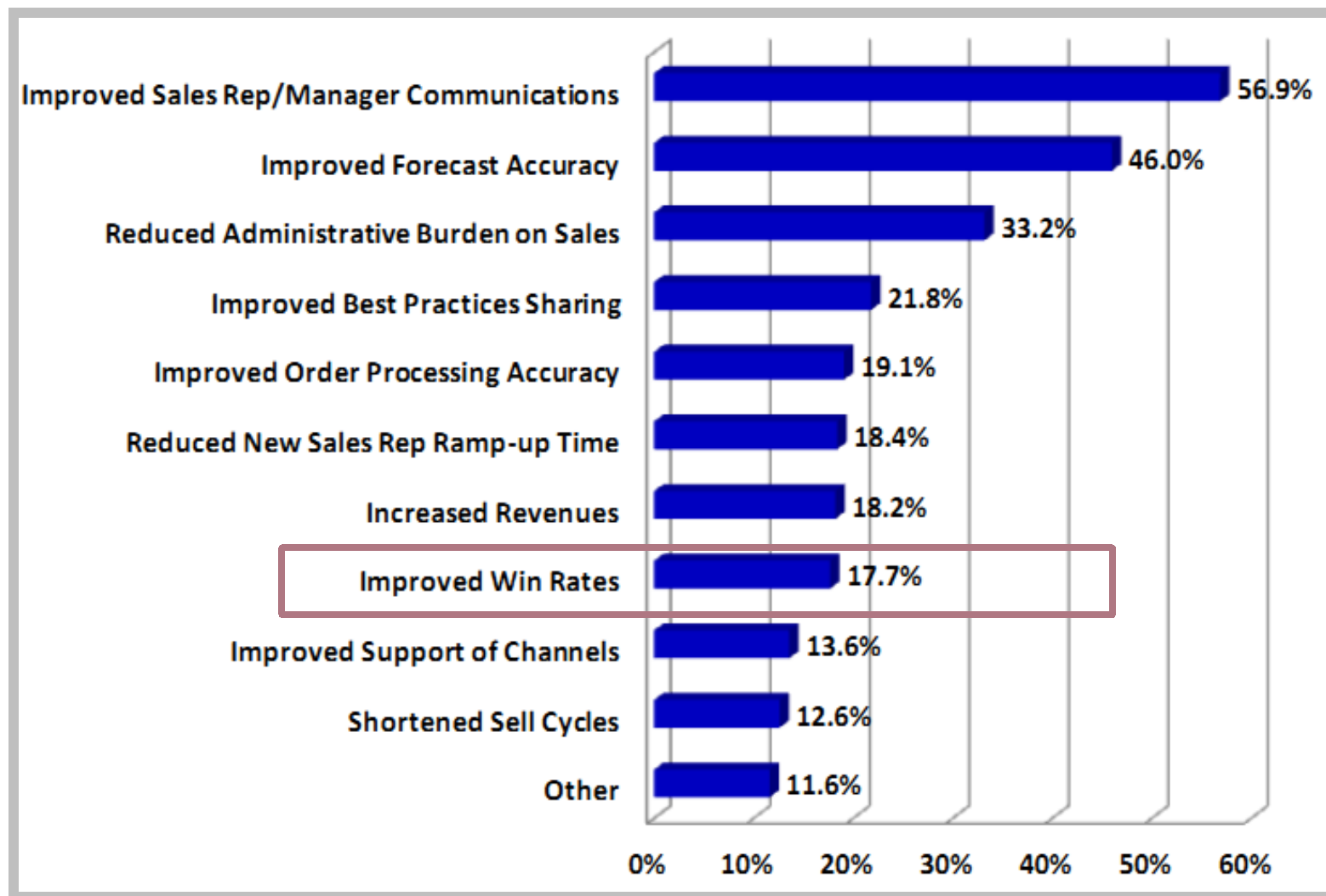
04

销售流程的智能化

CRM项目实施的3大要素



传统CRM没有满足企业原本的期待



为何CRM系统只能提高系统效率却无法提升销售业绩

- ◀ CRM系统销售人员不愿意使用和维护
- ◀ 因录入信息不一致，CRM系统所呈现的数据不利于销售和销售经理对项目情况的洞察
- ◀ 数据质量不高，利用率低
- ◀ 掌控一线销售的情况难度大
- ◀ 缺少统一的打法及统一的销售语言

CRM项目的准备工作不只是一个IT项目 也是一个销售赋能项目



标准化

1. 客户期待与挑战
2. 使用者调研 (销售使用场景)
3. 成立项目团队(Sales IT & SPI)
4. 销售流程梳理
5. 使用需求确认
6. IT技术需求确认
7. 系统供应商访谈
8. 评选
9. 供应商确认
10. 系统上线计划确认

AS...LIZE



系统化

1. IT环境布置
2. 系统设置
3. 系统测试
4. 使用者测试
5. 系统调整
6. 系统上线

APPL...MIZE



自动化

1. 销售培训
2. 系统使用培训
3. 销售经理培训
4. CRM经理培训
5. CRM Report 确认
6. 3个月运行报告及调整
7. 6个月使用评估及调整

GOVERN...LIZE



高绩效销售文化的驱动器

