销售实务本科实践课程教学大纲

编制人：卢金荣

审定人：巫月娥

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月20日

一、课程基本信息

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 销售实务 |
| 英文 |   Sales Practice |
| 课程代码 | 18220050200 | 课程性质 | 专业实践课程 |
| 课程学分 | 1 | 课程学时 | 16 |
| 适用专业 | 市场营销 | 课程组负责人 | 卢金荣 |
| 课程组成员 | 卢金荣 |
| 先修课程 | 管理学、市场营销学 |
| 选用教材 | 达夫.销售圣经.北京联合出版公司，2018. |
| 参考书目 | 1.宇锋.销售攻心术.时事出版社，2016.2.崔小西.销售巨人.江西人民出版社，2017. |
| 推荐教材 | 平克.全新销售.浙江大学出版社，2013. |

二、课程目标

**（一）课程具体目标**

|  |  |
| --- | --- |
|  **序 号** | **课程具体目标** |
| 课程目标1 | 掌握销售计划管理、销售人员的招聘与培训、销售程序与模式、销售区域与时间管理、网络销售、客户管理和销售竞争管理等基本内容和方法 |
| 课程目标2 | 具备将销售基本原理和方法应用于实践的能力 |
| 课程目标3 | 具有销售创新意识和道德准则，践行社会主义核心价值观 |
| 课程目标4 | 了解销售前沿理论和实践，形成销售学科思维 |

**（二）课程目标与毕业要求的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程目标** | **支撑的毕业要求** | **支撑的毕业要求指标点** |
| 课程目标1 | 毕业要求1:知识获取能力 | 1.2专业性知识。本专业学生须系统地掌握管理学、组织行为学、会计学、财务管理学、市场营销学、创业学等工商管理类专业理论知识与方法，重点掌握销售的理论前沿及发展动态。 |
| 课程目标2 | 毕业要求2:知识应用能力 | 2.1 专业知识应用能力。具有国际视野，系统掌握市场营销专业基础知识。具备销售技术、销售竞争管理、销售计划管理与销售网络管理等组织管理问题的敏锐性和判断力，并能够运用销售理论和方法，系统分析、解决企业的销售问题。2.3 互利网技术应用。熟练运用网络技术和数字营销工具分析解决企业网络销售中的问题。 |
| 毕业要求5：科学研究能力 | 5.1掌握文献检索、资料查询的基本方法，具有一定的科学研究能力5.3掌握销售定性和定量的研究分析方法 |
| 课程目标3 | 毕业要求3：思想道德素质 | 3.2 拥护党的领导和社会主义制度，具有较强的形势分析和判断能力。 |
| 毕业要求4：创新创业能力 | 4.3 具有创新意识，通过参与课外科研训练、学科竞赛、文化活动、学科技能训练，具备创新创业等实践活动能力。 |
| 课程目标4 | 毕业要求5：科学研究能力 | 5.2了解本学科的理论前沿和发展动态，具有较强的科研创新能力。 |

三、课程教学要求与重难点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学要求** | **教学重点** | **教学难点** |
| 1 | 第一章 制定销售计划与目标 | 1.深入理解销售目标管理的内容、程序与方法2.学会使用销售预测的方法3.理解销售配额与预算的作用 | 1. 理解销售目标和计划制定的意义2. 掌握销售目标和计划制定的基本原则 | 1.理解价值服务理念创立的重要性2.掌握销售计划和目标的制定方法 |
| 2 | 第二章 建立稳固的销售 | 1.掌握寻找潜在客户的方法2.掌握精准定位客户的方法3.客户约见的技巧4.销售陈述的技巧 | 1.掌握产品陈述的方法2.掌握激发客户对产品产生欲望和兴趣的方法3.掌握促成交易的基本原则 | 1.掌握实践中处理异议的方法和技巧2.掌握实践中促成交易的技巧与方法 |
| 3 | 第三章 维护并推展你的销售业务 | 1.掌握利用各种渠道和客户交流的方法2.掌握客户关系保持与维护的方法3.掌握提升客户让渡价值的方法 | 1.掌握如何成功建立业务关系人际网2.掌握在危机中拓展业务的方法 | 1. 掌握实践中培养客户忠诚度的方法
2. 掌握让客户满意的技巧
 |
| 4 | 第四章 电话销售 | 1.了解电话销售的基本程序与内容2.了解电话销售的优势与劣势3.掌握识别客户性格与类型的方法 | 1.掌握电话销售过程的PLAYING模型2.掌握电话销售过程中沟通与交流的技巧 | 1.掌握电话销售过程中提升信任度的技巧2.掌握电话销售过程中的基本销售话术 |
| 5 | 第五章 世界上著名推销员的销售秘诀 | 1.了解销售实践中的基本原则2.了解销售艺术的内容3.了解拉进客户距离的基本方法 | 1.掌握获取销售信息的方法2.掌握激发客户兴趣的技巧3.掌握客户资源管理的基本程序与方法 | 1.掌握销售实践中情绪管理的方法2.掌握销售实践中提升人际能力的方法 |
| 6 | 第六章 卓有成效的营销方法 | 1.了解销售销售环境分析的方法2.了解确定竞争对手的方法3.学会如何进行市场细分 | 1.了解目标市场选择方法2.掌握产品不同生命周期的销售策略3.理解产品品牌定位的重要性 | 1.掌握营销策略制定方法2.销售模式的实际运用 |
| 7 | 第七章 销售实践技巧 | 1.熟悉广告促销策略2.学会销售促进策略3.掌握渠道设计方法 | 1.掌握销售组合策略基本内容2.掌握销售定价的技巧与方法3.掌握销售过程中客户管理方法 | 1.掌握提升销售量和销售额的基本技巧2.掌握促进交易的技术 |

四、课程教学内容、教学方式、学时分配及对课程目标的支撑情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学内容** | **教学方式** | **学时** | **支撑的****课程目标** |
| 1 | 第一章 制定销售计划与目标 | 第一节 销售业务的研判 | 实践 | 0.5 | 课程目标2、4 |
| 第二节 设计销售计划 | 实践 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节 设定销售目标 | 实践 | 0.5 | 课程目标2、4 |
| 2 | 第二章 建立稳固的销售 | 第一节 寻找目标顾客 | 实践 | 0.5 | 课程目标2、4 |
| 第二节 约见客户 | 实践 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节 有技巧地激发购买欲望 | 实践 | 1 | 课程目标2、4 |
| 3 | 第三章 维护并推展你的销售业务 | 第一节 维护客户的方法 | 实践 | 0.5 | 课程目标2、4 |
| 第二节 培养客户的方法 | 实践 | 0.5 | 课程目标2、4 |
| 第三节 业务拓展实操 | 实践 | 1 | 课程目标2、4 |
| 4 | 第四章 电话销售 | 第一节 销售过程的PLAYING模型 | 实践 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第二节 识别客户的性格类型 | 实践 | 1 | 课程目标2 |
| 第三节 提问高价值问题方法 | 实践 | 0.5 | 课程目标2 |
| 第四节 化解异议，完成销售 | 实践 | 1 | 课程目标2 |
| 5 | 第五章 世界上著名推销员的销售秘诀 | 第一节 成为优秀销售人员的基本要求 | 实践 | 0.5 | 课程目标1、3、4 |
| 第二节 销售过程中的人际管理 | 实践 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第三节 销售过程中的基本程序与技巧 | 实践 | 1 | 课程目标1、4 |
| 6 | 第六章 卓有成效的营销方法 | 第一节 销售市场潜力分析 | 实践 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节 销售预测分析法 | 实践 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第三节 销售过程中STP策略 | 实践 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 7 | 第七章 销售实践技巧 | 第一节 开发客户的方法 | 实践 | 1 | 课程目标2、4 |
| 第二节 有效处理异议的技巧 | 实践 | 1 | 课程目标2、4 |
| 第三节 促成交易的技术 | 实践 | 1 | 课程目标2、4 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 有关销售基本理论知识和方法的理解和掌握情况 |
| 课程目标2 | 应用销售理论知识和方法解决营销问题的能力 |
| 课程目标3 | 解决企业销售问题时具有创新性思维 |
| 课程目标4 | 有关销售前沿问题及相关实践的了解情况 |

六、考核方式与评价细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核方式** | **比例** | **考核/评价细则** |
| 实践表现 | 20% | 考勤记录和实践表现情况加分、扣分记录 |
| 实践小结 | 20% | 撰写实践小结与心得 |
| 实践成果 | 60% | 实践的成果，包括销售业绩等 |