

★★★★★ 针对销售经理的实践手册

寓实践于游戏，从轻松中成就营销大师

SALES TRAINING GAMES

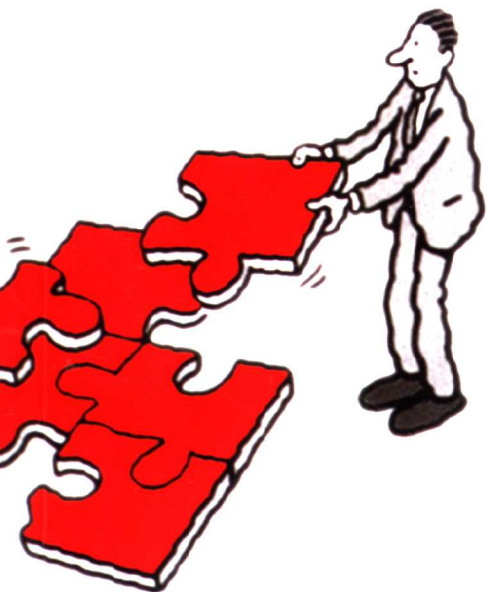
营 销

培 训 游 戏

【英】格雷海姆·罗伯特-菲尔普斯 著

Graham Roberts-Phelps

包晓闻 张英杰 任明华 译



本书的游戏对销售经理

和销售人员来说主要有如下特色：

- ★可以激发销售人员的信心，为其实际的运用铺平了道路；
- ★游戏方式机动灵活，能够适用各种销售人员及其风格；
- ★着重强化学习内容，通过对同一学习点所进行的多个练习巩固受训者的技能；
- ★通过训练而不是空谈的方式，鼓励受训人员由当前的基础上继续进步。



中央编译出版社

CCTP CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS

SALES TRAINING GAMES

营 销

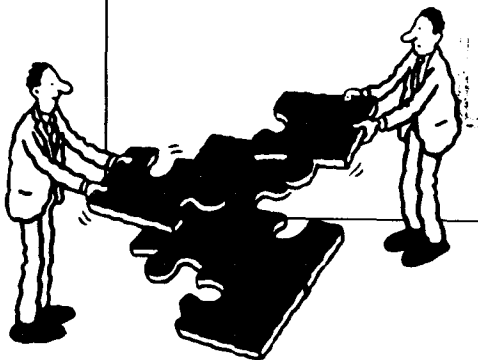
培 训 游 戏

针对销售经理的实践手册

【英】格雷海姆·罗伯特-菲尔普斯 著

Graham Roberts-Phelps

包晓闻 张英杰 任明华 译



中央编译出版社

CCTP CENTRAL COMPILATION & TRANSLATION PRESS

京权图字:01-2003-7964

本书业经 Gower Publishing Limited 授权,由中央编译出版社独家出版中文版本
非经书面许可,禁止任何形式的转载、复制或摘录

图书在版编目(CIP)数据

营销培训游戏:针对营销经理的实践手册(英)菲尔普斯著;包晓闻,张英杰,任明华译.

—北京:中央编译出版社,2003.10

ISBN 7-80109-717-3

I. 营…

II. ①菲… ②包… ③张… ④任…

III. 市场营销学

IV. F713.50

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 093855 号

营销培训游戏

[英]菲尔普斯 著

出版发行:中央编译出版社

地 址:北京西单西斜街 36 号(100032)

电 话:66521152,66521270(编辑部) 66171396(发行部)

h t t p://www.cctpbook.com

E m a i l:edit@cctp.com

经 销:全国新华书店

印 刷:保定市印刷厂

开 本:787×960 毫米 1/16

字 数:202 千字

印 张:18.375

版 次:2004 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:25.00 元

本书游戏介绍

破冰者和促进者

词语会意

在这个游戏中,所有受训人员被分成两组,他们相互竞争。游戏的参与者力图向他们的队友表达一个词的含义,但又不能直接使用这个特定的词。这个游戏是打破沉默,使组织充满活力,以及鼓励快速思考与表达的训练方法。

幽默的个人介绍

在这个游戏中,参与者要按照某种角色做一个简短的自我介绍。在游戏的时候,应该做到生动有趣,有利于突破僵局,并提倡丰富多样的自我介绍方式。

缩略语测验

在这个游戏中,各组要尽力说出某个缩略语所代表的正确含义。这个游戏可以作为活跃气氛的材料,或用来提醒在销售中滥用缩略语或所谓的“行话”所可能导致的不良影响。

Bingo 游戏

参与游戏的人将拿着一些写着个人特征的纸牌,去和房间中的其他人交谈。游戏的目标是,通过交谈,将描述个人特征的纸牌与房间中的人一一匹配。这种游戏非常容易,而且也不具什么侵犯性,对介绍人们互相认识来说,是一种很好的方法。

行话测验

参与者两人一组,力求对销售中的术语给出尽可能多的定义。这种游戏可用来开启讨论,或提醒受训人员滥用术语所可能带来的不良影响。

寻找共同点

在这个游戏中,参与者需要把自己介绍给一个陌生人,并试图从他们身上找出三个与自己共同的地方。显然,这个游戏的目的在于训练参与者发现交谈的话题,以与陌生人建立良好的个人关系。

软球接力游戏

培训师通过在游戏者中传递一个小球,让接球的人立即大声说出指定产品或服务的一项特征和优点。这是一个用来测试受训人员知识量和理解力的热身或总结性训练。

有关你的十个问题

这个游戏将提出十个问题,使参加培训的人员反思自己的信心、感知力、强项和弱项。这是一个鼓励自我认识的练习。

销售涂鸦

游戏中,参与者要积极思考,并将自己设计的“销售涂鸦”悬挂在房间的四壁上。这种变革练习可以强化参与者对那些主要营销原则的理

解。

欧洲国家的货币

这个游戏将让参与者了解一些欧洲国家的货币名称。对承担国际销售职责的人来说,这个简单的游戏非常有用。

开题人

帮助顾客购买商品

这是一种使用换位思考的练习。在这个游戏中,参与者将试图从顾客的角度对营销进行探索。同时,也采用头脑风暴式的讨论方法,去思考顾客喜欢什么样的销售方式。

销售陈述——“应该做的与不应该做的”

受训人员以小组的形式,采用头脑风暴法,陈述成功的销售中“应该做的与不应该做的”关键方面。

以顾客为中心的销售

培训的人员将以小组的形式,采用头脑风暴法,讨论关于有效结束交易的两个问题,并设想可能的解决方案。

冷淡电话病

以小组讨论的形式,探索销售人员不愿打“冷淡电话”的原因和解决方案。

销售工厂

受训人员将仿照加工制造工序,完整地记录整个销售过程,并指出其中的关键阶段。这种训练将鼓励销售团队在销售中采用结构化方法。

何以赢得销售？

从一份有关销售的“剧本”中,让受训人员从中理解促成成功销售的因素,并从中获得有益的启迪。

销售才是核心

在本次训练中,非专业销售人员(顾客服务人员、服务工程师等)将对他们销售当中的消极想法进行挑战,从而树立自己作为销售人员的积极形象。

销售模式和方法

设定你的目标

这是一个关于个人目标设定的有益讨论,它鼓励参与者确定其个人或组织的优先目标,并对如何实现这些优先目标发表自己的看法。

关键的提问技巧

这是一个围绕销售提问技巧的简短训练。

销售利益

它将围绕对销售的特点、优势和益处进行鉴别和应用,并进行相关的讨论。

反对销售的理由

参加培训的人员将以小组的形式,练习使用澄清、倾听、同情、回答和消疑等方法处理顾客购买中普遍出现的反对理由。

销售结束问题

将采用竞争性的头脑风暴法产生一系列创造性的交易结束问题。

销售计划

参加培训的人员将独立创建一份“销售预测计划”，以帮助他们规划未来短期内的商业活动。

客户背景调查

在这次训练中，参训人员将以小组的形式，列出在电话销售中能用到的，用以发现顾客背景的七个关键性的问题。

电话推销

这是一组围绕电话销售技巧的简短讨论。

客户机会矩阵分析

参加培训的人员将两人一组，在客户计划矩阵中绘出 10 个客户类群。要求参训人员学会如何区分不同客户群和合理安排销售访问时间。

约翰·托德公式

参训人员将根据打电话的频率、订单价值、成功交易的比率和相关的实践，对约翰·托德公式进行学习，并对自己的销售业绩进行评估。

测验与问卷调查

产品知识

这是一个有关产品的简短小测验，相当于一个完好的破冰者或热身训练。它也可以用作结束课程的能力测验。

公司知识

这个小测验侧重于测试参训人员对本公司的了解程度，是一个帮

助破冰者的热身训练

演说技巧

这是一个围绕各种销售演说技能的简短热身测验。

提问技巧

这是一个有关提问技巧的非常有用的训练,它包括介绍、总结、评论或对课程其他部分的综合考虑。

建立融洽的关系

这项训练围绕着寻找客户源、接近顾客和与客户建立融洽的关系等内容,而探讨了与之相关的介绍、总结和联系等技巧。

处理异议

它是有关异议处理的竞争性测验。

销售时间管理

这是一个很好的用以联系课程各部分的破冰者或热身训练,其重心是良好的销售时间管理所涉及的关键要素。

寻找新的业务

它是有关寻找客户源的技巧的竞争性测验。

团队促进者

小组讨论

小组讨论训练的内容包含九个在销售中得到成功应用的主题。这些富有弹性的训练可在多余的讨论时间内进行。

你为什么喜欢销售

这是一个使受训人员开始讨论或相互介绍的训练。受训人员两人一组,通过相互提问最终确定各自的喜好憎恶。

世界上最容易的工作!

这个训练是基于一个启发性问题:“你认为世界上什么是最容易的/最困难的销售工作?”

个人销售历史

这是一个注重“个人销售的辉煌经历”的介绍性训练。

海盗行动

这是一个既典型又极富挑战的竞争性训练。在这个训练中,两组小组人员要寻找和搜集到各种产品,然后返回培训教室。

伟大的销售

在这个训练中,受训人员将回顾他们曾有的最伟大的销售经历并从中学习经验。

最糟糕的销售约会

在这个训练中,受训人员将回顾他们最糟糕的销售经历并从中学习经验。

五项顶尖的销售品质

在这个小组讨论中,参加培训的人员要确定五项优秀的销售品质或作为一名成功销售人员所应具备的素质。

怎么卖曲别针

这个热身训练将通过受训人员卖给培训师一个曲别针的活动来探索产品优点介绍和产品特色介绍之间有什么区别。

问题的解决和规划

做一天的老板

假设受训人员拥有这样的权力和机会,然后请受训人员以小组的形式,指出他们将对公司产品所要做的三项关键的改进措施。

谁扼杀了销售?

这个培训与运动队和他们的教练之间的赛后总结相似。

低成本的公关方案

这个小组头脑风暴训练虽然是根据当地的情况进行一些想像构思出来的,但在抓住良好公共关系机遇时是很实用的方法。

SWOT 分析法

这是一个简单而又高效的技巧,它能使我们从战略的角度审视一家公司或其产品。

销售促进头脑风暴

它是一个为改进销售而进行的头脑风暴和行动计划训练。

推荐计划

这个简单的训练可以帮助受训人员掌握一些在请求推荐的过程中克服障碍的实用方法。

销售医生

以小组的形式, 受训人员轮流扮演“销售医生”, 面对他们的同事, 诊断和解决关键的销售问题。

说服力写作技巧(一)

受训人员采用实际的商业信函样本, 学习什么才是一份好的(或坏的)商业信函。

说服力写作技巧(二)

受训人员练习应用他们在前面的训练中所学到的知识。

电话销售的准备工作

受训人员为将来的销售预约, 开发他们自己的“陈述计划和销售工具”。

角色扮演与情景训练

安排约会

这是一个围绕通过电话进行销售预约的简单的实践讨论。

30 秒陈述

受训人员写出并练习他们自己的 30 秒销售陈述。

机会猎手

这是一个内容丰富的实践讨论练习。受训人员要善于抓住机会, 从繁忙的经理那儿获取尽可能多的信息。

谈判技巧

这是一个有关谈判技巧的游戏, 有人也将它称作“红蓝游戏”、“囚

犯的困境”或“祖鲁人的方阵”。

需求分析

这个游戏的目的是让销售人员练习觉察顾客需求的技能。

积极的思考

它给销售人员提供一种机会,使他们可以体会到自己在销售电话中所做、所说或所想可能造成的不同效果。

重要陈述

在这个陈述规划和实践讨论中,它为受训人员提供了对自己的销售陈述风格进行改革的一个机会。

介绍不是销售

在这个销售训练中,要求受训人员不进行问题的交流和利益的交换。以此来观察不同销售介绍对结果的影响。

强有力的陈述

这个游戏将以小组的形式,让受训人员分辨出在销售特定的产品或服务时,什么是最重要的技术因素和感情因素。

结束交易的问题

它是一个以结束交易的技巧为主题的实践讨论训练。

技能提高篇

这里收集了各种启发性的问题、任务和想法,它们可以用在任意的销售课程或销售讨论中。

购买信号
结束交易问题
销售成功方程： $E = MC^2$
增加订单数量
销售强化行动
销售规划
顾客推荐
不要浪费时间
如何使你的销售额翻倍
成功的定义
目标设定
丧失的销售机遇
最好的顾客
30 秒陈述
做好准备
销售技巧
销售分析
销售活动
销售问题
头脑预演

目 录

本书游戏介绍	(1)
破冰者和促进者	(1)
开题人	(3)
销售模式和方法	(4)
测验与问卷调查	(5)
团队促进者	(6)
问题的解决和规划	(8)
角色扮演与情景训练	(9)
技能提高篇	(10)
1. 使用指导	(1)
本书特色	(1)
本书的使用方法	(2)
游戏和活动的主要形式	(4)
角色扮演观察表	(6)
从本书中获得最大收益的五点建议	(7)
关于培训内容和相关训练的简单介绍	(8)
2. 破冰者和促进者(Ice - breakers and Energizers)	(11)
词语会意	(12)

幽默的个人介绍	(15)
缩略语测验	(17)
Bingo 游戏	(19)
行话测验	(22)
寻找共同点	(24)
软球接力游戏	(26)
有关你的十个问题	(28)
销售涂鸦	(31)
欧洲国家的货币	(33)
3. 开题人(Subject Breakers)	(37)
帮助顾客购买商品	(38)
销售陈述——“应该做的与不应该做的”	(41)
以顾客为中心的销售	(44)
冷淡电话病	(46)
销售工厂	(52)
何以赢得销售?	(56)
销售才是核心	(59)
4. 销售模式和方法(Models and Methods)	(67)
设定你的目标	(68)
关键的提问技巧	(74)
销售利益	(76)
反对销售的理由	(80)
销售结束问题	(85)
销售计划	(91)
客户背景调查	(94)
电话推销	(98)
客户机会矩阵分析	(103)
约翰·托德公式	(108)

5. 测验与问卷调查(Quizzes and Questionnaires)	(117)
产品知识	(118)
公司知识	(121)
演说技巧	(124)
提问技巧	(128)
建立融洽的关系	(131)
处理异议	(135)
销售时间管理	(137)
寻找新的业务	(141)
6. 团队促进者(Group Energizers)	(145)
小组讨论	(146)
你为什么喜欢销售	(148)
世界上最容易的工作!	(150)
个人销售历史	(152)
海盗行动	(154)
最伟大的销售	(158)
最糟糕的销售约会	(160)
5项顶尖的销售品质	(164)
怎么卖曲别针	(166)
7. 问题的解决和规划(Problem - solving and Planning)	(169)
做一天的老板	(170)
谁扼杀了销售?	(172)
低成本的公关方案	(175)
SWOT分析法	(178)
销售促进头脑风暴	(182)
推荐计划	(186)
销售医生	(191)
说服性写作技巧(一)	(195)