



# 概述

没有人会质疑营销、运营和财务的重要性，但是如果销售的话，一切都是空谈。如果说销售是企业的命脉，那么擅长销售的人 – 无论是推销自己，还是推销想法、产品或解决方案，就是成功的关键。各个组织都在大肆招揽高影响力的销售人才，而我们知道如何才能成为这样的人才。

西北大学凯洛格商学院创立了一个专门致力于销售科学的研究中心 – 凯洛格销售学院 (Kellogg Sales Institute)。

Craig Wortmann是凯洛格创新与创业临床教授，也是凯洛格销售学院的创始人。他拥有超过25年的销售经验，曾为许多世界主打企业（如谷歌、卡夫和星巴克）提供咨询服务，帮助他们打造具有高绩效销售文化的销售团队。

如果您从事销售工作或打算转行做销售，那您就需要学会变得尽可能的高效和有效。您需要知识、技能和纪律以明智地利用每个时机。在为期十周的课程中，您将全面了解整个销售流程 – 从准备阶段到联系阶段，到最后通过培养正确的销售和管理习惯来实现销售扩展。

凯洛格《运筹帷幄的销售秘诀》课程提供一套完整的销售工具和技巧来帮助个人和团队实现更大的销售潜力。您不仅可以提升个人销售技能，还可以学习招聘、培训、建设和管理高绩效销售团队的最佳实践。

## 关于凯洛格销售学院

凯洛格销售学院由Craig Wortmann于2018年在凯洛格创立，其使命是将凯洛格在营销、谈判和沟通领域的杰出声誉扩展到销售领域，成为一所培养世界各地最佳销售领军者与人才而著称的商学院。在凯洛格商学院的全力支持下，我们通过教导我们的客户激活高绩效销售人士所具备的习惯，以创造切实的全球影响力，进而提升销售这一职业的水准。

## 课程目标人群

本课程专为销售专业人员而设计，既适合销售团队中的个人，也适合销售团队或企业销售部门的管理者。不过，鉴于我们在任何职务中都需要推销自己或自己的想法，任何想要让自己在推销时更有效、更自信的专业人士都将从这些技巧中获益，包括：

- 希望有效指导您的团队并打造高绩效销售引擎的销售经理或高管
- 希望建立销售团队并获得客户的企业家
- 希望提高说服力和影响力的商业精英
- 参与销售和关系管理的业务开发专业人员
- 从其他职能部门横向转岗为销售的专业人士

为使影响最大化，我们鼓励销售团队以团队的形式加入学习。



**“凭借这些专业的销售手段以及您独特的销售模式，您可以改变自己的事业和生活的轨迹。”**

—— Craig Wortmann, 执行总监

# 学习要领

在本课程中，您将：

- 在凯洛格销售学院的研究基础上，从我们与世界上一些最成功公司（包括B2B和B2C公司）的直接经验中，学习成为销售人才的有效技巧
- 将30多种不同的工具付诸实践，创建个人销售工具箱，帮助您在销售过程的每个阶段进行：准备、联系和扩展
- 评估自己作为销售人员的当前的知识、技能和纪律水平，并为自己及团队培养有意义和持久的习惯制定路线图
- 学习招聘、培训、建设和管理高绩效团队的最佳实践
- 立即将课程所学知识应用到职场和个人的互动中
- 获得凯洛格商学院颁发的《运筹帷幄的销售秘诀》课程结业证书

## 课程体验



与全球销售精英  
围炉聊天



Craig Wortmann的  
三场授课直播



为您的销售工具箱  
准备的30多种工具



知识/技能/纪律  
个人评估



同伴学习与  
反馈



课程支持  
专门团队



互动应用练习  
和结业项目



移动学习  
应用

# 学习之旅

通过十个深度模块，您将学习如何将30多种不同销售工具付诸实践，创建个人销售工具箱，帮助您在销售过程的每个阶段进行：准备、联系和扩展。

## 准备 | 联系 | 扩展

### 01 识别痛点

精准识别客户的痛点，以便明确阐述您的解决方案如何减轻这一痛点

### 02 确定目标

确定有限的初始潜在客户群以及那些并非您目标客户的群体

### 03 获得线索

吸引初始目标客户进入对话

### 04 甄选客户

通过正确地提问及巧妙地处理异议，快速判断对方能否与您开展业务

### 05 匹配判断

在恰当的时机以正当的理由讲合适的故事来判断双方是否匹配

### 06 定制提议

根据迄今为止的讨论而获得的洞察，定制您的提议

### 07 一锤定音

抛出问题：“您准备好往前迈进了吗？”

### 08 真情服务

将工具和流程部署到位，让您的客户欣喜

### 09 巧妙领导

通过引领有意识的实践和持续反馈以建立规模

### 10 衡量进展

利用仪表板和您的北极星指标来不断调整引擎

## 知识 | 技能 | 纪律

# 课程模块

在为期十周的课程中，您将全面了解整个销售流程。

## 单元 1

强化销售和说服技能：  
知识、技能和纪律

探索巧妙销售的基础 – 知识、技能和纪律，以及如何将这三者结合起来成为高绩效的销售人员。

相关销售工具：

知识、技能、纪律评估；维生素还是止痛片？；边走边谈

## 单元 3

销售线索开发策略：  
构建您的人脉、无约电话、介绍邮件及主动追求

探索如何开发销售框架、甄选销售线索、组建谈话要点、安排推销节奏，以及创建利益相关者图、潜在客户开发脚本和介绍性邮件。

相关销售工具：

主动追求；潜在客户开发脚本；电子邮件蓝图；销售对话

## 单元 5

在恰当的时机以正当的理由讲合适的故事

了解故事在说服方面的力量，发现四种主要故事类型，学习如何捕捉和分类故事以供未来使用，并发展自己的“故事矩阵”。

相关销售工具：

故事矩阵；故事画布

## 单元 2

确定目标：  
绘制利益相关者图、创建目标客户画像、规划一周节奏及谈论竞争对手

了解如何识别及筛选目标市场的具体痛点，并创建目标客户的清晰画像。设计脱颖而出的谈话要点。

相关销售工具：

筛选目标市场；利益相关者图；脱颖而出的谈话要点；每周销售节奏

## 单元 4

培育潜在客户：  
甄选潜在客户、倾听和提问、在会面中不遗余力

使用四种不同类型的问题和三种层次的倾听以了解哪些问题有助于推动销售对话并快速甄选潜在客户。

相关销售工具：

目标画像；甄选性问题；提合适的问题；完美的销售会面；异议应对矩阵

## 单元 6

专家般地呈现：  
如何吸引观众并赢得业务

了解如何利用个人演示优势和演示的“4个P”进行有说服力的推销。

相关销售工具：

潇洒自如地演示；视觉效果/餐垫

## 单元 7

### 团队销售、化解交易僵局及顺利成交

了解如何化解交易中的僵局，明白达成交易只是良好销售过程的自然结果。

相关销售工具：

化解交易僵局；顺利成交；团队销售，创造影响力

## 单元 9

### 提供反馈，优化每周一对一会议，建设销售文化

研究高效的团队销售所需要的角色，以及反馈在每周一对一会议中所起的关键作用。

相关销售工具：

给予（和接收）反馈；每周一对一会议

## 单元 8

### 超越客户期望，让客户欣喜

发现销售之后的阶段，以及长期真正让客户欣喜不已所需的各种工具。

相关销售工具：

得/失总结报告；超越客户期望；客户欣喜指数

## 单元 10

### 将强大的销售工具箱付诸实践

吸取重要的经验教训，回顾所学内容，并完成帮助您将这些工具教给他人的个人结业项目。

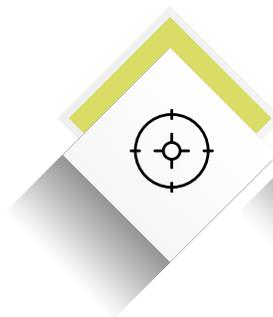
相关销售工具：

知识、技能和纪律：当前水平评估；学、教、做；我的季度仪表盘

# 应用练习

本课程提供丰富机会将概念学以致用。学员将完成以下练习：

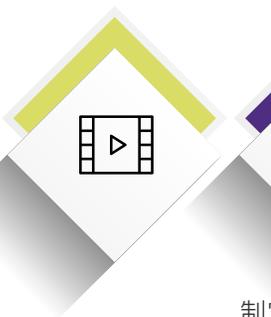
制作自己的目标客户画像  
和利益相关者图



练习处理异议及  
化解交易僵局



完成分享所学知识的  
结业项目



创作自己的潜在客户  
开发脚本和“故事矩阵”

制定自己的得/失  
总结报告

# 销售工具箱

《运筹帷幄的销售秘诀》课程提供30多种不同的销售工具，供学员添加到自己的技能组合中。这些销售工具包括：



筛选目标市场



绘制利益相关者图



创建客户画像与快速甄选



脱颖而出的谈话要点



规划工作，落实规划：每周销售节奏



主动追求：将冰冷的无约电话变成热线索



制作潜在客户开发脚本



销售对话的艺术



提出合适的问题



完美销售会面清单



异议应对矩阵



顺利成交



化解交易僵局



团队销售，创造影响力



提供（和接收）反馈

# 客座讲师阵容包括



## Helen Calvin

Jellyvision公司首席营收官。该公司是一家旨在帮助员工做出更好福利和财务决策的软件公司。Helen将分享她对销售领导力、招聘销售人员的看法以及她在招聘时所看重的四大特质。



## Jim McAvoy

JWMcAvoy & Company, LTD. 公司创始人兼总裁。该公司专注于为客户寻找合格的销售线索。Jim是打无约电话的专家。他会揭示将无约电话的冰冷转入温暖地带的秘密。他的课经常被参加本课程的MBA学员们誉为最具影响力的课程之一。



## Suzanne Muchin

凯洛格商学院临床教授暨Bonfire的联合创始人和CEO。Bonfire是一个与众不同的领导力发展计划，为女性提供展示其重要地位所需的技能、灵感和清晰度。她也是热门播客The Big Payoff的主播。Suzanne将阐述销售领域的性别差异、混合性别销售团队的动态变化，以及在销售中游刃有余的内向者和外向者共享的框架。



## Dan Pink

Dan Pink是多本关于商业、工作和行为的畅销书作者。他关于动机科学的TED演讲是有史以来十大最受关注的TED演讲之一，观看次数超过2000万。Dan将分享其畅销书《见机：完美时机的科学秘密》(When: The Scientific Secrets of Perfect Timing) 中有关在销售过程中掌握时机的科学奥秘。



## Thomas Stovall

Intention Mastery创始人 and 谷歌(Google) 入驻企业家，Thomas将传达基于吸引力的营销背后的强大理念。



## Andrew Sykes教授

凯洛格商学院创新与创业兼职讲师，Andrew拥有超过25年的领导力、组织绩效和业务开发经验。他将讲述为负责营收的领导者 and 团队树立高影响力习惯的艺术。在他的课上，他将通过与Craig Wortmann的角色扮演来探讨如何处理异议。



## 课程师资

### Craig Wortmann

创新与创业临床教授暨凯洛格销售学院执行总监

Craig担任教授、销售员和企业家已超过25年。从IBM公司为期一年的传统销售方式培训班排名第二的表现者，到Dean Witter公司负责全国四分之三的大型零售商销售，Craig是当之无愧的全能型销售专家。1995年从凯洛格获得MBA学位后，Craig加入了Forum Corporation公司，并迅速成为该公司的新产品发布和客户挽回专家。2000年，Craig受聘成为初创公司WisdomTools的首席执行官，并于2008年将其出售给一家大公司。

他是Sales Engine Inc.公司的创始人兼首席执行官。该公司销售工具和服务，建于企业应将销售视为其业务引擎的信念上。作为一名专业演讲者和销售顾问，Craig帮助企业发展必要的知识、技能和纪律，以打造成功的销售引擎。他还是普里兹克集团风投公司（Pritzker Group Venture Capital）的运营合伙人，为Driehaus私募股权集团提供咨询服务，并担任位于凤凰城的医疗设备后处理公司Innovative Health的董事会成员。

Craig于2008年加入芝加哥大学布斯商学院任教。他设计、开发并教授了获奖课程“Entrepreneurial Selling”（《创业式销售》），被《Inc.》杂志评为美国“十大最佳”课程之一。此外，他还教授了一门核心创业课程“Building the New Venture”（《创建新企业》），并开发了芝加哥大学布斯商学院针对资深高管的为期四天的深度高管领导力课程“Building Leadership Capital”（《构建领导力资本》）。2017年5月，Craig加入凯洛格任教。

他是“*What's Your Story?*”（《你有什么故事？》）一书的作者，该书探讨了领导者和销售专业人员如何利用故事来联系、吸引和激发客户的。Craig还是Inc.com销售和创业主题方面的专栏作家。

# 证书

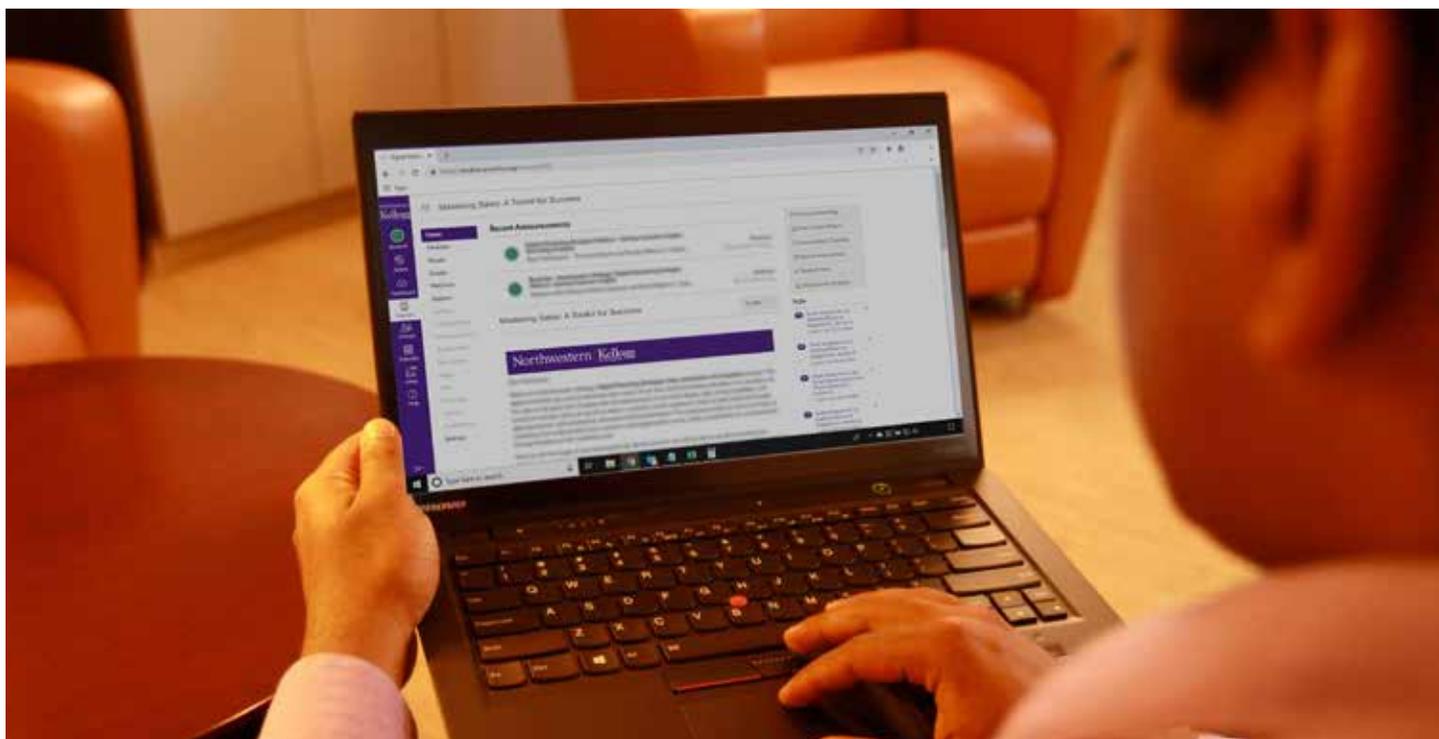
一旦成功完成课程，凯洛格商学院高管教育学院将向学员颁发经过认证的数字结业证书。本课程按及格和不及格评分；学员分数必须达到80%才能通过并获得结业证书。



成功完成课程后，经过认证的数字证书将以您注册课程时使用的姓名通过电子邮件发送给您。所有证书图片仅用于说明目的，凯洛格商学院高管教育学院可能会酌情更改。

注：这一在线证书课程不授予凯洛格商学院高管教育学院的学分或学位。

# 学习体验



我们的课程旨在满足个人学习风格的需求，同时充分发挥同伴学习的力量。通过易于操作的学习平台，学员可以轻松地浏览课程内容，实现学习目标。

## 保持真实感

我们的教学方法旨在将概念变得生动有趣，体现在：

- 碎片化学习技巧
- 个性化评估
- 实际应用
- 同伴学习讨论
- 实时互动式教学
- 与全球销售专家围炉聊天
- 视频录制的角色扮演



## 保持便利

课程内容的访问方式非常灵活，支持多种设备，允许在职的专业人士随时随地轻松管理学习计划，进行远程学习。参加课程的学员获得模块化的学习资料，每周发布新内容。

课程模块包括多种教学形式，例如：

- 视频讲座
- 讨论
- 课堂资料：文章

为使课程模块进一步个性化，课程期间安排的实时教学环节通常包含问答。对于无法实时参加的学员，我们会提供录播，确保他们不会错过任何内容。通过我们业界领先的学习平台，学员可以创建个人资料，与同伴学员建立联系与协作，并与课程负责人和助教等学术/行业专家进行互动。作业通常与学员遇到的真实挑战紧密相连，让理论具有内在实用价值。



## 保持有趣

我们全球联网的课堂支持学员之间无缝交流以完成小组作业，保持方向，完成课程，同时在此过程中经历丰富的文化体验。

## 课程要求

要参与课程，学员需具备以下条件：

- 有效的电子邮件地址
- 连接到互联网的计算机设备：台式机/笔记本电脑、平板电脑或智能手机
- 最新版本的首选浏览器，用于访问学习平台
- Microsoft Office和PDF查看器以访问内容，例如文档、电子表格、演示文稿、PDF文件和抄件等

## 其他要求

课程中可能需要使用各种软件、工具和应用程序。在注册阶段或课程开始时我们会告知学员这些额外要求。我们的课程顾问也可以回答有关这些要求的任何疑问。

## 关于优仕研习社

凯洛格商学院高管教育学院与在线教育提供者优仕研习社合作，提供一系列高影响力的在线课程。通过与优仕研习社合作，我们能够以协作和引人入胜的方式，将办学扩大到校园以外的地方，并保持凯洛格一贯的教学质量。

优仕研习社的学习方法采用一种基于群组的教学设计，将学员间的对等共享最大化，同时提供全球知名导师的在线直播教学和以项目实践为导向的学习体验。去年，来自160多个国家和地区的66,000多名学员从优仕研习社的课程中获得专业受益。

## 课程时长

10 周  
每周在线学习4-6小时

联系课程顾问

电子邮件: [info.cn@emeritus.org](mailto:info.cn@emeritus.org)

电话: 400 1008 874 (中国)

\* “ERUDITUS”、“EMERITUS”和“优仕研习社”均为Eruditus Group 旗下品牌。

“优仕研习社”的主体为上海择藤教育科技有限公司，在法律允许的范围内择藤享有以上资料的解释权。

Northwestern | Kellogg  
School of Management



优仕研习社



EMERITUS