

销售管理在工程项目管理中的应用

邓江东

武汉广联达三山软件技术有限公司 湖北武汉 430070

【摘要】建筑工程之中，一个工程系统销售的成功，离不开很多方面。在工程项目中，如何对工程系统更好的销售管理，是值得思考的问题。本文主要从售前、售中、售后和销售人员奖励管理各方面来研究如何更好的在工程项目管理中进行销售管理。售前管理，主要通过对销售人员工程系统、用户公司背景和销售策略的培训。售中管理，是对销售过程中出现的各项场景的管理应对。售后管理，是在项目落实过程中对销售过程最后的结尾。销售人员奖励管理，是对销售过程中主要因素销售人员激励方式的探索。通过这些工程项目中的销售管理的研究，吸引更多的建筑用户，提高建筑工程的效率，也增加工程系统的收益。

【关键词】销售管理；工程系统；奖励管理

引言：

随着技术的迭代发展，建筑工程系统在很多工地项目中发挥作用。每个建筑工程系统，都为了解决不同的实际的工程问题。如何针对不同的工程项目，找寻真实的需求，对工程系统更好的销售，是需要思考的问题。工程系统的整个销售管理，可以分为售前管理、售中管理、售后管理和销售人员奖励管理。在这几个销售管理中，对工程系统培训、建筑工程用户背景培训、销售方式培训和销售人员奖励规则制定等，都是为了促进工程系统的销售。通过这些销售方法，可以使工程系统直观的被接受，吸引建筑用户使用系统，提升工程系统的使用率。同时，工程系统可以提高建筑工程的效率，降低造价成本。

本文先介绍销售管理，然后介绍工程项目中的销售管理，最后介绍如何更好的对工程系统做销售管理。通过研究工程项目中的销售管理，提升工程系统的销售，增加工程系统的合作。

1 销售管理

销售，指的是将产品卖给用户的过程。而销售管理，就是指在整个售卖全过程中采取的一系列管理措施。这些管理措施体现在售前、售中和售后等阶段。通过销售管理，可以快速的获取用户，维护好老用户，形成合作的闭环。一个好的销售管理，不但可以减少拉新成本，而且快速的占领市场。最终，促使交易成功并获得最佳的收益。

在销售管理过程中，通常包括销售计划、销售人员管控和销售流程的管理。销售计划，就是一开始为了销售成功而做的规划，一般包括销售方式、销售规则和销售成果等

[1]。销售方式，提供了一些常用的销售措施，比如线上、线下销售。销售规则，是前期制定的一些标准操作流程，避免销售过程中人员对流程不清楚的情况。销售成果，是指本次销售达到的最终期望，包括具体销售量、销售总收入等；销售人员管控，包括销售人员的培训、考核和成果评估细则。销售人员的培训，指培训销售产品涉及到的各个方面，主要包括产品信息认知和销售策略提升。考核，指培训之后对销售人员能力的考核，包括销售人员对产品认知的熟悉程度，以及销售人员自身的销售能力等。成果评估细则，是指制定成果要求，按照成果分成不同的等级去反向奖励销售人员。通过先培训后奖励的方式，促使销售人员激发销售潜能，完成销售目标；销售流程管理，涉及销售的整个流程，包括售前准备、售中介绍和售后服务阶段[2]。售前准备阶段，需要对整个销售流程有清晰的认知，对所售产品也需要熟悉掌握。一些常见问题，比如所售产品有哪些优缺点、性能怎么样、与其他竞品相比哪些不同等，需要熟记。除了一些常见问题，还需要思考用户可能问到的其他问题，并提前预设回答的文案。让用户感受到作为一个销售人员的专业性、准确性和可靠性。售中介绍阶段，需要采取良好的态度，用精准的话语，阐述产品的特点，快速获取用户。售后服务阶段，与用户建立长期合作管理[3]。可以经常获取用户使用产品后的反映，对用户问题做及时解答，并对产品缺点做相应的更新。

2 工程中的销售管理

工程中的销售管理，指的是在建筑工程项目中的销售管理。工程销售管理，一般包括工程项目的开拓市场、发展新

用户、推广销售、签订合同和落实项目等过程，期间涉及销售人员的奖励机制^[4]。通过合理的工程销售管理，可以促进销售的成功，提升销售收入，最终促使项目顺利完成。

开拓市场，主要是指针对目前市场的形式做销售计划，然后开拓产品市场。结合市场的节奏，以及市场上已经存在的竞品，有目的性的对自家的产品做分析。比如自家产品的优点、缺点和价格等方面，在市场上占据多少优势。如果推出产品，新用户对产品的接受度如何。做完市场分析，就能对用户是否愿意购买自家产品有一个大概的认知^[5]。根据用户反馈，再给出相应的开拓市场的解决方案；发展新用户，是指发现新用户并建立合作的一种过程。可采取一定的措施寻找潜在的用户，根据用户实际需求提供对应的解决方案，做到切实解决用户痛点。那么，就会很容易与用户建立合作关系；推广销售，是指运用各种销售方法进行销售产品。推广销售，包括销售方法的制定、销售人员的培训和销售活动的支持。通过推广销售，扩大产品的关注度，提升产品的销售量；签订合同，代表了销售的成功。合同的签订，保证了合同双方的利益，约束了合同双方的责任。在合同签订阶段，需要针对具体要求条例做到无疑问，能准确了解合同中需要实行的具体的流程，从而做到后期按照合同要求顺利进行；落实项目，表示销售合同的具体实现。落实项目过程中，把控项目进度，保证项目质量，确保项目的顺序进行^[6]。针对项目过程中的风险点，可以提前设想并做好解决方案。如果有意外事件出现，及时联系相关人员解决。通过整体的工程销售管理，完成对整个工程项目的顺利推进，实现项目最终的成功。

3 销售管理在工程项目中的应用

工程项目中，越来越多的工程系统被应用。如何对这些工程系统做很好的销售管理，是值得研究的问题。本文从售前管理、售中管理、售后管理和销售人员奖励管理四个方面分别阐述销售管理在工程项目中的应用。

3.1 售前管理

售前管理，需要进行市场调研，圈定用户范围。在售前阶段，一般需要做的培训包括工程项目系统培训、目标用户相关背景培训和销售策略培训。工程项目的销售，这里指的是销售工程项目所用的各类系统。如何更好的将工程项目系统售卖出去，需要先分析市场上具体的用户。首先，针对工程项目系统主要解决的问题，圈定购买该系统的目标用户。然后，对这些目标用户自己独有的需求进行

分析，有目的性的做销售方案。做完销售方案，再对具体的销售人员做相应系统的培训。

工程项目系统培训，是指对系统的功能、解决的问题、怎么使用等内容的培训。只有真实了解该系统产品的功能，才能更好的找寻目标用户，也能更好的向目标用户介绍该系统产品。对系统产品的熟悉，也表现了销售人员的专业性。用户会自然产生一种可依赖性，对产品有一个可靠的初印象，为成功交易奠定基础；目标用户相关背景培训，是指在销售之前，需要针对目标用户做背景调查，明确了解用户当前的真实需求。根据真实需求，做相应的销售计划。背景调查方面，包括目标用户需要解决的痛点、想要合作的意向企业和平常合作在意的方面。做到对用户的了解，也做到对潜在竞争公司的了解，提升成交率；销售策略培训，是指对销售过程中运用到的销售方式的培训。销售过程，需要讲究方式方法，比如用什么语速、用什么态度和用什么沟通结构等。这些销售方式，在一定程度上影响用户对系统产品的接受度。可用先询问需求再介绍具体系统的方式去销售产品，然后针对用户具体问题做出精确回答。通过这些培训，使销售人员对系统、用户有一个具体的认知，最终通过专业的销售方式触达用户，获取用户，达成最终交易。

3.2 售中管理

售中管理，是指管理现场销售的整体过程。对售中阶段的管理，主要包括销售方法的运用、销售人员的表达状态、对用户疑问的解答和对用户是否成交的反应情况的整体管理。通过售中阶段具体环节的培训，尽量做到在销售时从容应对用户各种问题，解决用户的真实需求。

销售方法的运用，是指在销售过程中描述产品时有条理、有逻辑，不能长篇大论，也不能太过精简。需要运用一定的销售方法去讲述工程系统的作用和价值，让用户很快接纳该系统产品；销售人员的表达状态，是指销售人员在讲述系统产品时需要态度适合、语速适合，不能因为个人情绪影响销售流程。针对用户的不合理的问题，采取委婉的方式给予反馈。有些时候，用户问题很多，不能因为耗费时间较长而容易产生厌烦情绪，需要始终保持良好的态度去回答问题，给到用户一种可靠性、专业性的感受；对用户疑问的解答，需要做到有针对性的解释说明。回答问题时，应该根据问题给出讲解。如果用户仍然不明白，那么需要根据工程项目中具体的问题举例，让用户真切的

明白理解。避免因为不理解某个问题,而错失合作机会;对用户是否成交的反应情况,是指销售时,无论是否成功合作,都要保持最初合作的态度来结束销售过程。也许用户在一段时间内不需要该工程项目,但在长期来看,该用户是潜在用户,也是其他新用户的中间介绍人。因此,维护用户关系,对后续销售很重要。售中阶段,销售人员的临场发挥,很大程度影响销售的最终结果。因此,售中阶段在工程销售管理中起到很大作用。

3.3 售后管理

售后管理,在工程销售中也起到很重要的作用。在售后过程中,主要是指工程项目的落实。销售成功,代表了工程系统需要真实落到具体的项目。不同的项目,对于系统的配置可能不同,那么需要针对具体项目场景需求,来设置工程系统。当工程系统出现问题,需要及时解决,避免延误项目工期。只有做好售后阶段,才能为下一次的系统成功销售奠定基础。

落实项目时,可以配置相应的系统技术人员到工程的实际场所。首先,先根据工程要求配置系统产品。然后,将工程系统配置、功能对相关项目的负责人员做系统培训。最后,对存在的疑问做相应回答。待工程系统真实运行之后,再选择远程协助。之后在项目未完成之前,对相关问题及时处理。此外,也要经常调查是否有疑问,便于对工程系统做改进,也便于发现新的合作机会。通过良好的售后阶段,做到有始有终,增加用户对工程系统的良好感受,提升下一次合作的机率。

3.4 销售人员奖励管理

对于工程的销售管理,除了售前、售中和售后管理,销售人员自身的奖励,也是影响销售是否成功的关键因素。销售人员自身的奖励,主要是指对销售人员的奖励方法。通过有激励的奖励方法,促使销售人员自驱力的去开拓新用户,去熟悉工程系统,达成更多的合作。

对销售人员的奖励管理,是指采取一定的措施合理激励销售人员自发提升合作率的行为。在工程系统的销售过程中,对于销售人员的薪酬,主要是由基本工资和提成组成。首先,基本工资会受到所售工程系统的影响,比如老产品有本身的市场,那么好出售,基本工资就会低一些。或者采取提成低的方案,也是可以的。然后,提成可以根据工程系统售卖的过程进行发放。比如发展新用户给一批提成,签订合

作给一批提成,等到工程系统真正落实项目再给一批提成。通过提成的多批次方法,给予销售人员奖励,促进销售人员的主动性。此外,也可以再对销售人员进行月度、季度和年度奖励。对于每月、每个季度、每年,统计工程系统的销售情况、新用户开展情况,对优秀的销售人员,发放额外的奖励,形成一个体系的奖励方案。对于销售的要求,如果一开始需要到达100%,而因为不可抗力因素只达到了85%左右,那么可以酌情考虑奖励100%发放。通过这些奖励方式,可以激发工程系统销售人员的潜能,促进更多的工程项目的合作。

4 结语

工程销售管理中,对整个销售过程分为售前、售中、售后和销售人员奖励管理。售前管理,主要是指为销售过程中所做的准备工作,包括工程系统培训、用户了解培训和销售人员专业能力培训。售中管理,是销售过程中的应对方案,主要介绍工程系统和解答用户的疑点。售后管理,是在项目落实过程中的管理,需要对出现的真实问题做出及时响应。销售人员奖励管理,提升销售人员的自主意识,为整个销售过程注入饱满的精力。综上所述,工程销售管理在很大程度上影响了工程系统的售卖。因此,在工程项目中更好的销售管理,可以提升工程系统的使用量,从而提高建筑工程的效率。

参考文献:

- [1] 杜泉. 销售管理[M]. 中国人民大学出版社, 2020.
- [2] 杜琳. 销售管理实务[M]. 清华大学出版社, 2019.
- [3] 郭宇环. “销售管理”课程模块教学的探索——以“销售目标及数据分析”模块为例[J]. 技术与教育, 2019, 33(2): 4.
- [4] 施百泉. 销售管理工作中的激励原则和措施的探析[J]. 商讯, 2019, 160(06): 191.
- [5] 江文明. 关于企业加强销售管理的几点思考[J]. 市场周刊·理论版, 2023(30): 0065-0068.
- [6] 黄志. 房地产企业工程施工管理质量对营销销售的影响[J]. 居舍, 2020(07): 141-141. DOI: CNKI: SUN: JU SH. 0. 2020-07-127.

作者简介:

邓江东(1971.11.27—),男,汉族,籍贯:湖南,学历:大专,研究方向:工程造价。