
大客户营销

课程背景：

大客户对于很多企业非常重要，它不仅是生存发展的需要，更是企业利润的源泉。但如何做好大客户的开发与维护，是众多企业（商家）烦闷的事情。

本套课程就是针对性这些现象和问题，从多个角度剖析，学会开发大客户、维护大客户。

课程目标：

帮助学员建立大客户营销的意识、升华大客户营销的热情，学习大客户营销的方法，进而达成大客户的订单。

课程特色：

通过课堂讲授、案例分析、互动教学、视频教学、小组研讨等教学方式，帮助学员掌握大客户营销的规律与方法。

课程时间：1天——2天

培训对象：销售成员

课程大纲：

一、认识大客户

个体大客户

企业（商家）大客户（普通大客户、重点大客户、战略大客户）

二、大客户对于企业的重要性

企业生存与发展的需要

二八法则

三、大客户的心理分析

- 1、客户采购的四个因素
- 2、客户选择供应商的八大要素
- 3、影响客户购买决策的十个要素

四、大客户销售的八种方式

- 1、销售拜访
- 2、展会
- 3、技术交流
- 4、赠品
- 5、商务活动
- 6、参观考察
- 7、电话销售
- 8、样书提供

五、与大客户面谈的几项原则

- 1、与谁面谈？
- 2、什么时间谈？
- 3、什么地点谈？
- 4、面谈的目的是什么？
- 5、面谈的内容是什么？
- 6、怎样进行面谈？

六、大客户的销售流程

1、客户开发

现有客户的开发

潜在客户的开发

缘故市场的开发

陌生市场的开发

2、客户分析

作用：知彼知己，百战百胜

首先要多方面收集客户资料

(1) 对客户本身的客观分析

客户内部的采购流程分析

对采购流程有影响的内部角色分析

相关的几个指标的分析

客户购买习惯分析

影响客户购买的关键点

(2) 对自己本身的价值分析

与客户的交易记录

费用与销售预测

我们能为大客户提供什么

3、获得信任

先了解客户

阶段性循序渐进，取得客户的信任

4、需求沟通

发现需求

创造需求

5、呈现价值

客观分析存在的问题

建议书的制作与呈现

方案的制定与分析

6、赢取承诺

销售面谈的六个法则的遵守与实施

7、售后服务

巩固满意度

建立忠诚度

扩大知名度

七、大客户的维护与经营

(一)为什么要进行客户关系的维护与经营

1、当前离婚率增加的原因解析

2、溜土豆原理

3、远亲为什么不如近邻

4、粮油店张老板的经营秘诀

总结：感情要沟通，关系要走动，良好的客户关系是销售收入的保证

(二)客户关系、维护与经营

1、客户关系及其价值

2、维护

3、经营

(三) 做好客户关系维护与经营的作用

扁鹊的故事

1、消除诉怨，增强信任

2、提升客户的忠诚度、满意度，排除竞争者

3、降低销售成本

4、客户需求的深度挖掘

5、新客户的衍生

6、原一平的案例分析

(四) 客户关系维护与经营的原则

1、投其所好

2、投其周围人所好

(五) 客户关系维护与经营的“五心”法则

赢得客户信任是经营与维护的前提

1、热心

2、诚心

3、耐心

4、恒心

5、忠心

(六)、客户关系维护与经营的流程

-
- 1、客户信息的收集
 - 2、客户档案的建立
 - 3、客户级别的划分
 - 4、客户沟通的进行
 - 5、客户资源的开发
 - 6、客户数据的分析
 - 7、客户忠诚的培养
 - 8、客户流失的避免

(七)、客户关系维护与经营的十个方法

学会建立各种社交圈子是客户关系维护与经营的法宝，更是缔造财富连锁最有效的手段。

八、结语

通过对大客户持续性的维护与经营，达成长期战略合作伙伴，才是大客户的营销进程中的关键。