

---

# 《运筹帷幄、决胜未来——大客户销售四部曲》

## 【课程背景】

对于很多企业来说，20%的大客户贡献了80%的销售收入，因此，大客户是很多企业的安身立命之本，甚至是企业未来发展成败的关键。

可是，大客户销售往往涉及金额巨大，客户决策过程比较复杂，竞争也会异常激烈，这使得大客户销售和一般销售有本质上的区别。如果销售人员不具备大客户销售的意识和能力，往往得不到好的效果，或者是成功率比较低。如何提高公司在大客户领域的销售成功率，是很多企业考虑的问题。

华为公司作为中国高科技公司的翘楚，已经占据了全球通信行业第一的位置，是一个典型的大客户销售模式的公司。该课程结合窦老师在华为的销售与管理经验，为大客户销售人员进行专业的销售技能培训，提升公司的大客户销售能力。

## 【课程收益】

- 1、了解大客户销售特点与销售模型
- 2、掌握客户开发与客户关系管理技巧
- 3、掌握顾问式销售与需求挖掘技巧
- 4、掌握大客户项目运作与管理方法
- 5、掌握异议处理与销售谈判方法
- 6、提高销售成功率、提升公司业绩

## 【授课时长】 7 小时

## 【授课对象】 大客户销售人员、销售经理、销售总监、销售副总

## 【课程特色】 理论与实战相结合；方法与案例相结合；学完即可用

## 【课程大纲】

### 一、 什么是大客户销售？有哪些特点和规律？

- 1、大客户的销售对象与特点
- 2、大客户的销售逻辑模型
  - 大客户的需求分类
  - 大客户的销售基础
  - 大客户的需求挖掘与引导
  - 大客户的典型销售过程
- 3、大客户销售的行为模型
- 4、大客户销售中常见的八大错误

### 二、 如何做好大客户开发与客户关系管理？

- 1、客户开发的五大路径与三维分析

- 
- 客户开发的五大路径
  - 大客户的采购行为分析
  - 大客户的产品角色分析
  - 大客户的决策价值分析
- 2、大客户的客户关系管理
- 个人客户关系的三阶段
  - 组织客户关系拓展的常用方法
  - 客户关系管理的四个平衡
- 三、 如何深度挖掘大客户的需求？**
- 1、顾问式销售的概念与逻辑
- 2、四个问题深度挖掘客户需求
- 现状性问题及示范
  - 问题性问题及示范
  - 影响性问题及示范
  - 需求确认问题及示范
  - 透视需求机会点的常用方法
- 3、练习：客户需求挖掘的沟通技巧
- 四、 项目运作有哪些策略？项目管理有哪些关键任务？**
- 1、客户采购流程的五个步骤
- 2、项目运作的策略与方法
- 项目分析的三个维度
  - 制定项目策略的方法
  - 项目策略的实施路径
- 3、项目管理的关键任务
- 项目组的常见组织形式
  - 项目任务的分解与计划制定
  - 工作计划监督与调整
- 五、 如何看待并处理销售过程中的客户异议？**
- 1、异议处理的关键态度与思维方式
- 2、销售谈判的原则与技巧
- 销售谈判的三个层面
  - 谈判沟通的四个原则
  - 异议处理的（4+1）方法与步骤
- 3、练习：谈判沟通的逻辑、步骤与方法