

# 《透明黑箱：大客户项目策划与顾问式销售》

6个客户销售模型

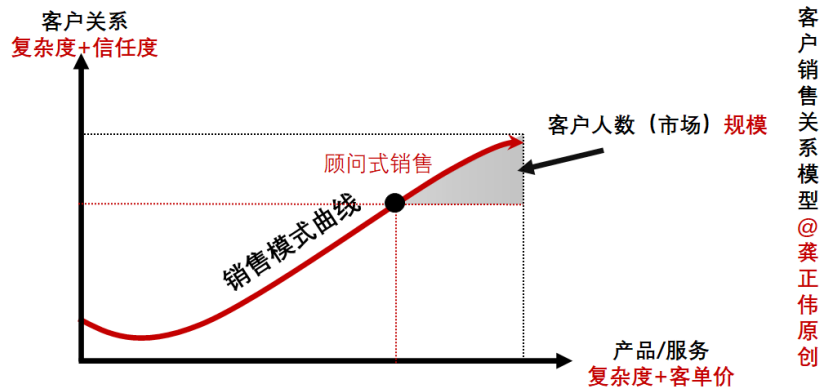
3大销售拜访环节

22个销售方法工具

## 培训意义：

- ◇ 使用客户销售关系模型厘清自己的客户关系模式
- ◇ 运用价值五环工具认清产品的客户价值
- ◇ 使用优秀销售人员测评表认知销售状态
- ◇ 运用 SMART-AR 模型工具制定销售目标
- ◇ 学习并掌握规范的开场白、探寻、说服和达成协议
- ◇ 掌握如何应对反对意见
- ◇ 学习顾问式销售心理学
- ◇ 掌握有用的销售工具

## 课程模型：



## 培训对象：

- ◇ 一线销售人员
- ◇ 销售主管和经理

## 建议人数：

- ◇ 20-30人

## 培训方式：

- ◇ 技巧讲授、分享讨论
- ◇ 角色扮演、练习、活动、视频
- ◇ 特点：兴趣、参与、互动、提升

## 培训要点：

### 一、 课程导入：

- ◇ 介绍培训的目标、方法和主要议程
- ◇ 增进了解和信任
- ◇ 大客户销售常见问题探讨
- ◇ 大客户黑箱理论
- ◇ 客户的 4 个选择
- ◇ 黑箱透明模型：大客户项目策划的 5 个步骤
  - ✓ 第一步：大客户识别与分析
  - ✓ 第二步：建立客户关系网络
  - ✓ 第三步：制定阶段目标计划
  - ✓ 第四步：构思策略与话术
  - ✓ 第五步：阶段复盘与跟进

### 二、 第一步：大客户识别与分析

- ◇ 大客户识别
- ◇ 5 种级别销售模式
- ◇ 案例分析
- ◇ 大客户分类
- ◇ 客户潜力分析
- ◇ 大客户调查
- ◇ 赢单概率分析
- ◇ 现场演练：大客户梳理与分析

### 三、 第二步：建立客户关系网络

- ◇ 大客户销售的特点
- ◇ 客户销售关系模型（独创）
- ◇ 思考与练习
- ◇ 客户关系复杂度研究
- ◇ 常见的企业决策构架
- ◇ 找出影响者与决策者
- ◇ 不同人员的性格分析
- ◇ 不同性格的应对策略
- ◇ 项目作战地图：绘制多级别销售迷宫图
- ◇ 现场演练：挑选一个大客户绘制项目作战地图

#### 四、 第三步：制定阶段目标计划

- ◇ 销售目标的层次
- ◇ 销售目标的5大特性
- ◇ 销售拜访目标的分类
- ◇ 制定行动计划：SMART-AR目标模型工具（独创）
- ◇ 案例分析
- ◇ 现场练习：完善大客户作战地图的行动计划

#### 五、 第四步：构思策略与话术

- ◇ 顾问销售流程的三大阶段
- ◇ 销售拜访的流程模型
  - ✓ 开场白
  - ✓ 探寻需求
  - ✓ 价值匹配
  - ✓ 达成协议
- ◇ 不同阶段的客户心理
- ◇ 开场白的策略与话术设计
  - ✓ 如何与客户建立信任
  - ✓ 如何引起客户的注意和兴趣
  - ✓ 陌生客户如何建立氛围
  - ✓ 如何更好的寒暄
  - ✓ 如何赞赏客户
  - ✓ 开场白演练
- ◇ 探寻需求的策略与话术设计
  - ✓ 如何探寻客户的需求
  - ✓ 如何倾听更有效
  - ✓ 如何提问更有效
  - ✓ 练习-开放式问题和限制式问题
  - ✓ 案例分析
  - ✓ 黄金三问
  - ✓ 提问的三个技巧
  - ✓ 提问互动流程
  - ✓ 现场练习
- ◇ 价值匹配的策略与话术设计
  - ✓ 案例分析
  - ✓ 我们靠什么说服客户
  - ✓ 客户价值分类
  - ✓ 客户价值分析工具
  - ✓ 案例分析

- ✓ 产品的特征、优势、利益和证据(FABE)
- ✓ 小组讨论-本公司的 FABE
- ✓ 应对反对意
- ◇ 达成协议
  - ✓ 何时达成协议
  - ✓ 客户犹豫决定的时刻
  - ✓ 购买信号
  - ✓ 购买信号小组讨论
  - ✓ 如何推进达成协议
  - ✓ 达成协议的 7 龙珠技巧

## 六、 第五步：阶段复盘与跟进

- ◇ 结果复盘的三个步骤
  - ✓ 证据打分
  - ✓ 偏差分析
  - ✓ 结果反馈
- ◇ 结果复盘-目标证据打分表
- ◇ 更新项目作战地图：绘制多级别销售迷宫图
- ◇ 客户跟进与维护的三大技巧
  - ✓ 电话跟进技巧
  - ✓ 案例分析
  - ✓ 关系维护的送礼方法和技巧
  - ✓ 案例分析
- ◇ 现场演练

## 七、 课程总结