

《引爆大客户营销》

主讲：徐良柱

课程背景：

众所周知，企业的销售业绩波动 80%的原因是由 20%的大客户引发,大客户是一项长期的战略投资，是实现企业利润和可持续发展的最为重要的保障之一，企业的大客户如何从无到有，销售如何从零开始直至圆满结束,需要企业的销售者加以足够的关注。

开发出企业的有效大客户，建立企业和客户之间的关系，提高公司人员客户服务意识、提高企业的整体客户服务的管理水平，与客户的关系保持的更长久。这是大客户销售的根本所在。

各个行业政府行政调控下，面临前所未有的压力，如何让我们的销售行之有力，找准这个行业的大客户并且顺利公关，是需要深层次把握大客户销售的类型和特点，针对大客户销售制定出相应的策略。本课程将从行业内入手，层层分析，让大客户销售与管理轻松自如。

课程收益：

- 1.行业内掌握大客户开发的策略，提高大客户销售的技巧和能力；
- 2.按照什么标准对客户分类，进行差异化管理，实现最高投入产出比；
- 3.帮助企业建立有效的客户关系系统，掌握维护客户关系的技巧；
- 4.提升销售团队的谈判水平，从而获得应得的利润，赢得客户关系和尊重；
- 5.掌握 3 种销售技能：大客户开发与销售技能，大客户关系管理技能，大客户沟通与谈判技能；

课程对象：

企业营销经理、营销主管、业务人员

课程时间：

一天

课程大纲：

第壹篇 大客户开发与销售

一、先入为主：大客户销售基础

1. 大客户购买的 4 大特点
2. 大客户销售的 6 步分析法
3. 销售和购买流程的比较
4. 大客户销售 3 种模式

案例：生产企业购买的到底是我们的什么？

二、带上销售的探雷器：客户开拓

5. 客户定位的 3 个纬度
6. 问找到目标客户
7. 判断销售机会的 5 个问题
8. 客户开拓的 12 种方法

讨论：如何找到生产制造企业中的关键人物

制造行业目标客户都喜欢哪一类销售

三、观察销售的显微镜：客户分析

9. 收集资料 4 步骤
10. 客户购买魔方
11. 客户购买决策的 5 种角色和 6 类人员
12. 判断关键角色的 EHONY 模型
13. 制定销售作战地图

四、点燃销售的驱动器：建立信任

14. 客户关系发展的 4 个阶段
15. 销售的核心是信任
16. 建立信任的 5 种方法
17. 客户 4 种沟通类型与应对策略

案例：现实中的客户信任处理---感情牌是中国特色

有钱人都是这么与他人相处的---某制造型销售员的案例

五、亮出销售的通行证：挖掘需求

18. 企业的 2 类需求
19. 个人的 7 种需求
20. Spin 的需求开发过程
21. FABE 法让客户需求彻底激发
22. 排除客户异议 4 种方法

六、找到销售的密码器：清扫障碍

23. 客户决策方是否清楚，对产品异议如何
24. 客户使用方是否接触，如何搞定
25. 中间人有无妥善处理，关键时价值几何

七、完成销售的金钥匙：及时成交

26. 合同审核，风险评估
27. 成交十种常见法则
28. 持续耕耘，做好后续服务
29. 制定客户关怀计划，定期回访

第二篇 大客户关系管理与维护

一、卓越大客户关系管理

1. 先进营销理念
2. 价值论与需求论
3. 顾问式营销与精准营销
4. 从 4P 到 4R 提前响应客户需求

案例：各个行业客情维护有哪几类？

中国式客情维护分为哪几类？

二、准客户推进系统（国外引进系统客户推广）

1. 五类客户详细解析（现场剖析客户类型与处理方式）

案例：行业销售人与客户之间的关系处理

三、客户关系建立过程

1. 筛选客户
2. 接触客户，建立关系
3. 强化关系

4.让客户产生偏好

5.与客户结盟

案例：客户关系不是请吃饭送礼出来的，而是长期合作，互惠互利的结果。

我的一个课程客户的故事

四、客户满意度维护

1.如何让客户感觉物超所值

2.怎样提高客户满意度、忠诚度

3.如何防止客户抱怨和客户流失

4.通过客户关系管理提升业绩

案例分析：王石旗下的客户关系管理

从“情人关系”看客户关系管理

5.客户关系管理的三把黄金钥匙

第三篇 大客户谈判与沟通说服训练

一、大客户销售中的沟通说服力

1.大客户销售中的沟通与说服

2.沟通不畅的主观因素和客观因素

3.如何成为人人喜爱的营销沟通高手？

4.如何说服你的客户，引导成交（三个要素）

5.说服力提升训练

现场演练：荒岛求生游戏

二、大客户的销售谈判力

6.什么是大客户谈判

7.谈判的核心是什么？

核心：永远不要接受对手的第一次报价

8.职业谈判手的标志—需要具备的素质

要求：看上去不太好对付+离不开你

9.谈判中的报价策略

案例：谁先报价的问题

和地产建筑商如何谈报价？

10.如何探究对方的心里价位？

11.语言表达+肢体动作+鲜为人知的潜意识

故事：囚徒困境的故事

现场演练：让你的销售谈判更有张力。

12.谈判中的价格处理技巧（重点）

13.双赢思想，但双赢的成分不一样

案例：我去买 dvd 的故事

14.与客户谈判的艺术

时间、信息、力量三个方面的统一