
《客户场景化需求分析与行业解决方案的制作呈现》

培训目标

- 理解行业客户场景化的需求和痛点，掌握需求挖掘与引导的技巧；
- 学习行业整体解决方案的设计思路 and 关键点；
- 掌握现场进行方案呈现的技巧，学习在呈现的过程中如何与客户进行互动和达成销售。

培训时间

1-2 天

培训对象

客户经理/方案经理

培训方式

理论讲授+案例分享+情景互动+现场演练+考核认证

课程大纲

一、客户场景化需求的分析与挖掘引导技巧

- 客户场景化需求概述
 - ◇ 行业客户整体营销流程分析
 - ◇ 场景化需求的三个核心要素
- 组织层面的需求分析
 - ◇ 增加收入方面的需求
 - ◇ 降低成本方面的需求

- ◇ 提高效率**方面的需求**
- **现场演练：以不同场景为例，进行组织需求层面切入的思路整理和练习**
- **部门层面的需求分析**
- ◇ **从企业的组织架构分析不同部门的需求**
- ◇ **高层拜访的重要意义**
- ◇ **各部门的采购角色与需求差异分析**
- ◇ **分析部门需求时应避免的误区**
- **案例分享：某集团客户部的“战略地图”带给我们的启示**
- **个人层面的需求分析**
- ◇ **透析人性的三大弱点**
- ◇ **客户个人需求的特点**
- ◇ **如何同客户建立持久的关系**
- **案例分享：客户经理小王和客户为何一夜之间从朋友变成“敌人”**
- **需求挖掘过程中的沟通与提问技巧**
- ◇ **如何全面了解客户的问题点**
- ◇ **如何让客户发现自己的“痛点”**
- ◇ **如何让客户意识到问题的重要性**
- ◇ **如何让客户认识到解决方案的必要性**
- **视频分享：客户经理是如何引导客户的“潜需求”变为“显需求”**

二、好的行业方案是如何产生的

- **为什么客户对我们的解决方案“无动于衷”**

- ◇ **形式方面**

- ◇ **内容方面**

- ◇ **呈现方面**

- **不良方案是如何产生的**

- ◇ 只有长度，没有深度

- ◇ 只有自己，没有**客户**

- ◇ 只有历史，没有**现在**

- **好方案的标准是什么**

- **案例分享：看一下这个医疗行业的解决方案，大家觉得问题在哪里**

三、解决方案设计制作要点

- **三个关联**

- ◇ **关联客户的技术层面**

- ◇ **关联客户的运营层面**

- ◇ **关联客户的战略层面**

- **方案的框架构成元素**

- ◇ **引领客户的元素**

- ◇ **痛点挖掘的因素**

- ◇ **建议提供的元素**

- ◇ **产品剖析的元素**

- ◇ **保障服务的元素**

- **方案的文本设计要点**

- ◇ **第一印象的重要性**
- ◇ **文字的排版与突出**
- ◇ **颜色的搭配与取舍**
- ◇ **小组研讨：一个完整的行业解决方案应该包含哪几个必要的模块**

四、解决方案现场呈现与互动的技巧

■ 方案呈现前的准备

- ◇ **现场情况的了解与熟悉（客户的职位/关注点/人数/座位安排等）**
- ◇ **设备的使用（投影/麦克风/电脑等）**
- ◇ **心态的调整**
- ◇ **形象的设计**

■ 方案呈现过程中的关键点

- ◇ **如何进行一个有吸引力的开场白**
- ◇ **眼神与手势在过程中的使用**
- ◇ **呈现过程中如何与客户进行互动**
- ◇ **多个人讲解方案时如何衔接与配合**
- ◇ **结尾时容易犯哪些错误**

■ 方案呈现过程中的语言与内容组织

- ◇ **语言如何显得有逻辑性**
- ◇ **语言呈现如何有画面感**
- ◇ **善于利用左右脑的平衡表达**
- ◇ **巧用“SCQA”法则让产品介绍更生动**

■ **呈现后的客户互动与质疑应对**

◇ **回应客户提问时的应答技巧**

◇ **如何应对客户的价格/服务/产品等质疑**

◇ **情景演练：金融/医疗/交通/IT 等行业的解决方案呈现演练**

五、方案设计与呈现的现场演练与认证