

---

# 政企客户开发与销售技能提升

## 【课程背景】

目前，中国市场同质化严重，产品缺乏表现力，技术缺乏竞争力，关系缺乏持久力，品牌缺乏吸引力，产品营销非常重视品牌以及售后服务等复杂营销特质。面对不断变化的市场环境，销售人员如何去开发客户?如何维护我们的政企客户?如何管理我们的销售团队?这些问题直接左右企业的营销业绩。

本课程以专业化视角及创新突破思维为企业销售人员量身打造“专业、实战、实效”的培训课程，致力于为企业锻造一批素质硬、能力强、心态好的优秀工业品营销人，为企业的长期发展打下坚实的基础。

## 【课程收益】

- 1、按照专业销售的标准来思考和行事，了解政企客户销售全过程及各阶段销售工作要点，做到在正确的时间、对正确的人、做正确的事提高政企客户访谈的能力，准确确定政企客户访谈和销售对象。
- 2、学会运用沟通技巧接近政企客户、赢得政企客户的信任并建立关系。
- 3、掌握如何全、准、及时地收集政企客户购买信息。
- 4、学会挖掘政企客户的真实需求，提出有竞争力政企客户营销解决方案。

## 【授课对象】

销售总监、销售经理、客户经理、分公司经理、区域经理、办事处主任、资深销售人员

## 【课程特色】

理论讲授 + 案例剖析 + 小组研讨 + 情境演练 + 角色扮演

## 【课程大纲】

### 第一部分、营销困局突破-----当前营销环境分析

- 一、行业当前营销环境现状分析
- 二、行业当前市场营销存在的问题
- 三、竞争手段的同质化
- 四、营销模式的同质化
- 五、新的销售环境，市场竞争更为激烈
- 六、现在，我们遇到了更多的竞争对手，
- 七、不断威胁我们的市场
- 八、不断抢夺我们的客户

---

## 第二部分、了解政企客户营销规律--政企客户的销售特点

### 一、知己知彼--商界的百战百胜法宝

- 1、我们销售的是什么
- 2、我们的优势是什么
- 3、我们的不足是什么
- 4、谁是竞争对手
- 5、客户是谁
- 6、客户为何会选择我们

### 二、不战而胜的营销思维

- 1、三种不同层次的竞争
- 2、三种不同方式的竞争
- 3、整合资源，确立优势
- 4、锁定目标，不战而胜

### 三、政企客户销售的特点

1. B2B 行业政企客户销售的特点
- 2：政企客户的购买流程
- 3：影响政企客户购买决策的关键因素
- 4：采购利益图分析

政企客户开发案例介绍：

学习行动演练：著名案例讲解和分析启发(学以致用)

在工作过程中遇到了哪些瓶颈？工作表、流程

小组讨论时间：10 分钟

## 第三部分、政企客户实战营销“七步技能工作法”

第一步：怎样寻找政企客户—客户信息开发 12 种策略

- 1、媒体广告
- 2、展会
- 3、亲友介绍
- 4、老客户转介绍
- 5、关系网络
- 6、俱乐部
- 7、网上论坛
- 8、异业联盟
- 9、名单电话
- 10、促销活动
- 11、同行介绍
- 12、电话接听

第二步：怎样了解政企客户---政企客户类型分析

按性格类型划分

- (1) 理智稳健型
- (2) 感性冲动型
- (3) 优柔寡断型
- (4) 借故拖延型
- (5) 沉默寡言型
- (6) 喋喋不休型
- (7) 畏手畏脚型
- (8) 斤斤计较型
- (9) 盛气凌人型

第三步：了解客户购买需求与客户心理活动

(一)、公司客户需求全面分析

- 1、如何全面掌握客户的信息？
- 2、如何挖掘客户真实需求和隐藏需求？
- 3、如何探听客户的采购预算？
- 4、如何了解客户的决策情况？
- 5、如何判断客户的市场认知？

---

## 6、如何让客户需求快速升温？

### (二)、公司客户心理活动分析

- 1、客户心理的 5W2H 和五种角色
- 2、购买决策的 5 个阶段
- 3、公司顾客购买 7 个心理阶段
- 4、公司顾客购买 2 大心理动机
- 6、购买者行为分析

### 第四步：客户接待礼仪技能训练

#### (一)、上门接待阶段

- 1、“客户到，欢迎光临”
- 2、第一次引导入座
- 3、业务寒暄

#### (二)、参观工厂、展示区介绍技巧

### 第五步：电话行销技能提升

- 一、电话行销法则：
- 二、电话接听技巧
- 三、电话跟踪技巧
- 四、电话邀约技巧

### 第六步：建立客户信任感

- 1、赞美技巧
- 2、聆听技巧
- 3、提问技巧

#### 赢得客户信任的第一步—客户拜访

- 一、初次拜访的程序
- 二、初次拜访应注意的事项：
- 三、再次拜访的程序：
- 四、如何应付消极反应者
- 五、要善于聆听客户说话
  - 1、多听少说的好处
  - 2、多说少听的危害：
  - 3、如何善于聆听

### 第七步：商务谈判之道-客户开发技能提升

- 1：客户商务谈判开发关键阶段—建立里程碑
- 2：商务谈判失败客户开发的六大原因：
- 3：商务谈判销售礼仪和仪表建立良好的第一印象
- 4：商务谈判拜访客户前的准备工作
- 5：商务谈判准备和客户沟通内容准备---6W2H
- 6：商务谈判客户、项目、竞争资料调查内容
- 7：目标政企客户的商务谈判开发拓展之动作
- 8：商务谈判电话沟通技巧、约见的方式、如何面对拒绝、约见的关键技巧
- 9：学习商务谈判拜访计划方法

---

政企客户开发案例介绍，开发客户案例讲解；  
学习行动演练：著名案例讲解和分析启发(学以致用)

#### **第四部分：政企客户营销秘诀--政企客户的 SPIN 顾问式销售工具应用**

- 1、传统销售线索和现代销售线索
- 2、什么是 SPIN 提问方式
- 3、封闭式提问和开放式提问
- 4、如何起用 SPIN 提问
- 5、SPIN 提问方式的注意点

#### **第五部分：学习商务谈判之道-如何解除政企客户异议**

- 一、客户异议的种类
  - 1、真实异议
  - 2、假的异议
  - 3、隐藏异议
- 二、异议原因分析
  - 1、误解
  - 2、怀疑
  - 3、习惯
  - 4、欠缺
- 三、处理异议的四大原则？
- 四、如何解除客户抗拒点和异议谈判 6 大步骤
- 五、客户异议的五大处理技巧

#### **第六部分：商务谈判之道---政企客户双赢的价格谈判**

- 第一单元：客户价格谈判阶段（杀、守、议、放价）
- 一、杀价：二、守价：三、议价、四、放价
- 第二单元：商务谈判沟通技巧、商务谈判的六大技巧、商务谈判方法
- 第三单元：成交信号识别技能提升；帮助客户建立公司认同认知的 6 种方法、SPIN 策略
- 第四单元：你用什么办法防御竞争？投标前的准备与策划、设置壁垒、促进成交事宜，夺取销售订单的策略；

#### **第七部分：“经营政企客户人心工程”----政企客户服务技能提升**

- 1、为什么有了订单不赚钱-----政企客户优质服务的重要性
- 2、不同政企客户的四种服务类型
- 3、如何处理不同政企客户的抱怨和投诉
- 4.政企客户服务管理的十一个系统方法
- 5.快速建立政企客户关系的七个方法
- 6.维护老客户关系的三大要素
- 7.四种不同性格客户关系中应该怎样应对？
- 8.关键老客户人员的关系处理、灵活处理客户关键人员的需求，
- 9.五种方法提升客户满意度、忠诚度、期望值。
- 10.处理政企客户不满的四个原则

---