

集团客户（大客户）销售技巧提升训练

【课程背景】

开发出企业的有效集团客户和大客户，是企业销售部门销售成功的第一步。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，才能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，让大客户和集团客户销售与管理轻松自如。

【课程收益】

- 1.行业内掌握大客户拓展的策略，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.帮助企业建立营销新思维，把握项目的关键节点，协调好内外部关系；
- 4.提升销售团队的谈判水平，从而获得更高的谈判筹码，还可以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，大客户销售沟通与谈判技巧，大客户销售中的商务礼仪；

【课程对象】

企业营销经理、营销主管、业务人员

【课程时长】

2天（6小时/天）

【课程老师】

徐良柱老师

【课程大纲】

第一篇 大客户拓展与销售 **(1天)**

一、大客户销售的特点

- 1.中国营销模式的更迭与变化
- 2.大客户销售与个体销售相冲突的技巧

- 3.大客户销售常见的错误思想
- 4.大客户销售的道与术
- 5.大客户代表的素质养成—“五力”能力要求

二、知己知彼：大客户采购行为分析

- 1.大客户采购的三个关键因素—人，采购流程，方案预算
- 2.客户决策结构分析
 - 五维决策模型
 - 把握项目关键点，找到关键人，做好关键事
 - 五维模型的销售策略指导
- 3.大客户销售的商机评估（发现商机）
 - 客户价值矩阵
 - 开局定位+中盘紧跟+复盘得力

案例：何经理为何输掉这个大单

三、绝对成交--大客户顾问式销售五步骤

- 1.大客户销售流程与采购流程
 - 大客户采购的确认需求
 - 大客户采购的评估方案
 - 大客户采购的解决疑问
 - 大客户采购的实施安装
- 2.大客户销售的需求挖掘
 - 需求的定义—明确需求和隐形需求，业务需求和个人需求
 - 如何通过提问来挖掘客户需求
 - SPIN 大客户销售策略
 - SPIN 销售策略中应该注意的事项
- 3.大客户销售的方案演示
 - 如何判断客户是否已有采购标准
 - 提交方案的最佳时机
 - 如何评价竞争对手
 - 如何演示方案—销售人员的销讲能力训练

- FABE 大客户销售方案演示策略

4. 大客户销售策略的解决疑问

- 解决疑问不是处理异议—尽量不处理异议
- 疑问的表现—需要用大客户谈判技巧
- 领先时和落后时的分别对策
- 客户心理变化是疑问的根源，找出问题所在
- LSCP 处理疑问技巧

5. 大客户销售策略的成交技巧

- 成交不是意味着销售结束
- 方案实施阶段会遇到哪些风险
- 大客户成交的 5 种策略
- 开发新需求

第二篇 大客户谈判与沟通说服训练 (0.5 天)

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、大客户的销售谈判策略

1. 什么是大客户谈判
2. 谈判的核心是什么？
核心：永远不要接受对手的第一次报价
3. 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
4. 谈判中的报价策略

案例：谁先报价的问题

5. 如何探究对方的心里价位？

6.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。

7.谈判中的价格处理技巧（重点）

8.双赢思想，但双赢的成分不一样

案例：我去买 dvd 的故事

9.与客户谈判的艺术

时间、信息、力量三个方面的统一

第三篇 大客户销售中的商务礼仪 (0.5天)

一、商务礼仪的核心价值及含义

1.什么是商务礼仪？

2.商务接待礼仪分为哪些？

3.商务接待礼仪的核心价值是什么？

4.谁是最受欢迎的人

二、商务礼仪形象塑造

(一) 仪容

□ 头发：分为男士和女士

□ 面部：分为男士和女士

□ 肢体：肢体动作

(二) 仪表

职业着装三大原则及三大功能

A . 男士仪表

B . 女士仪表

(三) 接待仪态

分为表情和动作

三、商务礼仪中的个人销售礼仪 (一)

1.电话接待礼仪：接听、拨打、注意事项、电话禁忌

2.接待介绍礼仪：类型、介绍原则

3.递名片礼仪：禁忌、索要名片原则、递名片、接名片

4.握手礼仪：握手顺序及方法、握手类型、握手禁忌

5.接待让座递水礼仪：主动、询问、礼让

6.手势引导礼仪：手臂、站姿、语言

四、商务礼仪中的个人销售礼仪（二）

1.行进礼仪：

□ 陪同人员行进、男女同行进礼仪

□ 电梯礼仪：谁先进谁后出

2.座次礼仪：基本原则、会议座次、宴会座次、轿车座次

□ 会议座次：以右为大还是以左为大，奇数和偶数时该如何

□ 宴会座次：主位和副主位

□ 轿车座次：分为司机和主人开车

3.就餐宴会礼仪：点菜及用餐注意事项、饮酒礼仪、斟酒礼仪