

引爆大客户销售

【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】

- 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；
- 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；
- 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；
- 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；
- 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

【课程时长】

一天/二天 (6 小时/天)

【课程老师】

徐良柱老师

【课程大纲】

第壹篇 大客户开发与销售

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

案例：某银行对公客户经理的故事

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
 - 五维模型的销售策略指导
- 3.大客户销售的商机评估
 - 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—质量，应收账款，临时调整
- 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

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、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

三、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