

中国政府客户关系销售技巧

➤ 课程背景

企业销售的业绩来自于销售人员。而销售人员的业绩徘徊不前，80%的原因是因为心态和专业技能的缺乏而导致的。客户的忠诚度决定了其业绩的稳定性，而销售人员的工作满意度和专业度又影响到客户的满意度。要想取得好的销售业绩，销售人员必须学会，如何在总结经验的同时，以空杯心态来打破旧有的思维模式，保持旺盛的工作状态，同时不断的提升自己在大客户的寻找，开发，签单和维护方面的专业技能。

《政府客户销售技巧》的重点在于，让销售人员认识到，固有的思维模式对高速提升销售业绩是不利的。同时本课程还将帮助销售人员开拓思维，树立起良好的心态，整理销售经验和方法，指导未来的销售工作，提高自己的销售业绩。

➤ 课程收益

- ◆ 打破旧有思维模式，迅速提升业绩
- ◆ 充分掌握政府客户的采购决策行为
- ◆ 锁定政府客户的需求
- ◆ 掌握政府客户销售方法，并逐步更新自身的销售观念
- ◆ 掌握技巧，用于实践，通过政府客户销售方法，快速提升销售业绩

➤ 本课程的适合人员

销售人员，销售主管，营销主管，服务人员，售前人员，总经理等。

➤ 课程时间

2 - 3天

➤ 第一部分 企业营销成功的关键 – 天、地、人

1. 天 – 高速成长时代的市场机遇与挑战

- ◆ 世界经济圈的形成
- ◆ 政府投资 – 中国经济的增长点
- ◆ 政府客户采购 – 企业长久稳定的收益
- ◆ 变局 – 中国政府市场的机遇与挑战
- ◆ 营销 – 中国企业的成功要素

2. 地 – 文化特质决定采购行为

- ◆ 中国文化特质的独特性
- ◆ 政府客户采购行为的独特性
- ◆ 政府客户的公私观念
- ◆ 政府客户的为人处事
- ◆ 政府客户的沟通习惯
- ◆ 政府客户的思维方式
- ◆ 政府客户的应变能力
- ◆ 政府客户对制度态度

3. 人 – 打造专业的政府销售专家

- ◆ 销售人员的心态调整与习惯建立
- ◆ 政府销售的工作重点
- ◆ 政府销售的时间管理
- ◆ 政府客户销售人员成功的五项修炼

➤ 第二部分 销售人员成功的关键 – 客户与销售策略

4. 政府客户挖掘五步法

- ◆ 第一步 选择市场

- ◆ 第二步 发现潜在客户
- ◆ 第三步 客户背景调查
- ◆ 第四步 接近约见
- ◆ 第五步 加强关系

5. 闻“香”识客户

- ◆ 如何发现潜在的客户
- ◆ 客户背景调查
- ◆ 销售的CUTE理论

教练(Coach Buyer)

用户(User Buyer)

技术把关者(Technical Buyer)

关键决策者(Economical Buyer)

6. 政府客户关系销售策略与技巧

- ◆ 中国政府客户采购特点
- ◆ 客户关系种类

亲近度关系

信任度关系

- ◆ 客户关系关键点

建关系（目的建立良好沟通气氛）

做关系（目的加深良好关系）

拉关系（目的加满良好关系）

用关系（目的运用优势关系资源）

➤ 第三部分 政府销售流程与关键点控制 -

7. 政府客户潜在阶段关键点控制

- ◆ 市场定位与政府客户特征分析
- ◆ 企业与政府关系

- ◆ 理想的客户形式
- ◆ 发现潜在客户
- ◆ 政府客户背景调查
- ◆ 客户关键人物角色分析
- ◆ 客户个性识别
- ◆ 带着价值约见客户
- ◆ 注意第一印象
- ◆ 识别客户情绪
- ◆ 善用社交礼物
- ◆ 拜访沟通技巧
- ◆ 重点信息收集
- ◆ 拜访后总结

8. 政府客户意向阶段关键点控制

- ◆ 销售机会评估
- ◆ 加强客户关系
- ◆ 需求动力模型
- ◆ 发掘客户痛点
- ◆ 发掘客户利益点
- ◆ 调研技巧
- ◆ 方案演示技巧
- ◆ 典型客户参观流程技巧
- ◆ 公司参观技巧

9. 政府客户方案阶段关键点控制

- ◆ 竞争对手分析与竞争力评估
- ◆ 硬性指标比较
- ◆ 软性指标比较
- ◆ 采购引导
- ◆ 政府采购
- ◆ 招投标流程

10. 政府客户谈判成交阶段关键点控制

- ◆ 项目投标准备
- ◆ 报价与联合投标技巧
- ◆ 项目投标现场管理