
成功的大客户营销

曹建明

【课程目标】

提升销售人员的基本素质；
掌握销售人员应该必备的商务礼仪；
掌握大客户营销的基本套路；
掌握大客户营销中的 8 个核心步骤以及每个步骤所使用的工具、方法和技巧；
掌握华为正在使用的销售过程中的各种模板：策划报告、项目分析会、实施计划等；
掌握大客户营销中需要用到的工具：雷达图、鱼骨图、SWOT 分析法、SMART 原则、6W3H 等。
掌握销售项目各阶段的管理要点：
立项阶段：项目策划报告；
实施阶段：投标前、标书制作阶段、评标阶段；
收尾阶段管理要点：商务谈判技巧。

【授课对象】

从事销售工作半年以上，且未参加过该课培训的一线员工，及销售管理者

【课程亮点】 鱼骨图、客户关系分析表、项目策划报告、项目总结

【课程时长】 6 小时*2 天

【授课形式】 讲授、案例演练、案例演练分享、小组讨论等

【课程内容】

第一部分：销售素质

- 1、互动游戏：你会谈恋爱吗？销售必须要有感觉；
- 2、讲解：知识结构：四会（求知、相处、做事、做人）；
- 3、讲解：优秀销售的必备条件：手、脑、心、脚；
- 4、讲解：需求理论（马斯诺的需求理论告知我们需要分析需求）；
- 5、谈论：企业的本质：合适的场所；
- 6、谈论：职业化：职责+专业；
- 7、讲解：心态：性格决定命运；
- 8、讲解：意识：责任、目标、客户、团队、沟通、时间、学习、成本、发展、形象意识；
- ★ 6W3H；SMART 原则；
- ★ 卡耐基人际处理 9 原则；
- 9、职业习惯。

第二部分：商务礼仪

-
- 1、讲解：销售人注重礼仪的目的；
 - 2、讲解：男、女员工仪容仪表；
 - 3、讲解：检查一下自己；
 - 4、讲解：仪态（微笑、目光、站姿、坐姿、走姿、蹲姿）
 - 5、讲解：注意事项；
 - 6、讲解：不雅姿态；
 - 7、讲解：问候、鞠躬问候、握手问候；
 - 8、讲解：交换名片；
 - 9、讲解：开会&培训礼仪、与会者礼节；
 - 10、讲解：引路、电梯礼仪；
 - 11、讲解：用餐礼仪：
 - (1) 讲解：座位的安排；
 - (2) 讲解：点菜时间；
 - (3) 讲解：点菜原则；
 - (4) 讲解：点菜指导——三优四忌；
 - (5) 讲解：吃和吃相的讲究；
 - (6) 讲解：酒桌上应注意的小细节；
 - (7) 讲解：倒茶的学问；
 - (8) 讲解：中途离席。
 - (9) 讲解：酒宴上的礼仪。

第三部分：销售项目运作循环及常用方法

0、什么是销售项目管理

- (1) 讲解：什么是项目？
- (2) 讲解：什么是销售项目管理？
- (3) 讲解：为什么销售项目要做项目管理？
- (4) 讲解：销售项目管理的对象；
- (5) 讨论：销售项目怎样才能成功？（启发大家：品质好、性价比好、服务好、品牌好、关系好）

1、销售项目运作循环（项目引导、设定目标、成立项目组、项目分析、制定策略、制定计划、实施计划、项目总结）；

- 1.1 讨论：项目的来源；客户项目的决策过程；
- 1.2 讨论：目标设定的重要性和原则；
- 1.3 讲解：SMART 原则；
- 1.4 案例演练：如何设定好目标

2、成立项目组

- 2.1 讲解：组建项目组的目的是；
- 2.2 讲解：组长（AM）的责任；
- 2.3 讲解：项目管理责任人的责任；
- 2.4 讲解：项目组成员的责任；

3、项目分析

- 3.1 讲解：项目分析的方法——SWOT 分析法；

-
- 3.2 案例演练：客户、竞争对手、自身的三角分析；对手与自身的 SW 分析；
 - A 项目三要素（宏观）：公司品牌、产品品牌、市场份额；
 - B 项目四要素（微观）：市场关系、产品技术、商务、服务；
 - C 决策链分析：

3.3 常用分析工具：雷达图、鱼骨图；

3.4 案例演练：如何召开项目分析会；

4、制定策略

4.1 讨论：策略制定需考虑的问题；

4.2 讲解：策略制定的核心；

4.3 讲解：策略类型；

4.4 讨论：三十六计与项目策略；

4.5 案例演练：拿出一个公司实际运作的项目制定策略；

5、制定计划

5.1 讲解：制定计划；

5.2 讨论：制定计划的要素；

5.3 案例演练：指定任务分解表；

6、实施计划

6.1 讲解：计划与实施；

6.2 讲解：项目实施中的风险管理；

6.3 讲解：风险识别与评估

7、讲解：项目监控与评估

7.1 讲解：实施与监控

7.2 讲解：监控方法和评估工具；

8、项目分析会

8.1 案例演练：项目分析会的时机和分析要素；

第四部分：销售项目各阶段的管理要点

1、立项阶段管理要点

1.1 讲解：设定目标、组建项目组、项目分析会；

1.2 案例演练：项目策划报告（写出一个策划报告）

2、实施阶段——投标前准备阶段管理要点

2.1 案例演练：客户方向的工作；

2.2 案例演练：标书方向的工作；

2.3 组织方向；（演练：项目简报）；

3、案例演练：实施阶段 - 标书制作阶段管理要点

3.1 消息源（客户内部消息源）；

4、实施阶段——评标阶段管理要点

4.1 关键工作（客户开标信息表）；

5、收尾阶段管理要点

5.1 演练：商务谈判技巧；

5.2 项目档案。

6、项目总结分析会