

Key Account Management

重点 (大) 客户管理

这门课程可以让你学会：

- 明白到重点客户对成功企业的重要性
- 学习怎样建立和管理重点客户
- 了解你的重点客户的想法和行为
- 学习分析重点客户的方法和架构
- 学习怎样执行重点客户计划
- 重点客户的管理的衡量方法

--- 课程大纲 ---

1, 重点客户管理理念

- 什么叫重点？
- 传统与现代销售运行模式的比较
- 何谓重点客户管理？
- 定义
- 重点客户管理的重要性
- 重点客户管理的背景
- 营销模式的转变

- 市场结构的演变
- 营销理念的转变
- 客户管理的新思维
- 客户欲望分析
- 企业的需求层次分析

2，如何识别和界定重点客户

- 客户分类的常用方法
- 客户详情表格,客户档案 Customer Profile
- 客户分级表格
- 客户使命
- 客户在当地市场 SWOT 分析
- 客户主要竞争对手 SWOT 分析（至少两家）
- 何谓“客户情报”？
- 需求与供给
- 不同的客户，不同的资源投入重点
- 重点客户管理和策略结合
- 建立重点客户管理组织
- 重点客户人员的三种角色
- 谁能够担任大客户经理？
- 大客户销售人员专业化的四要素
- 大客户团队制胜要点

3, 重点客户管理流程

- a) 全面了解专门知识
- b) 对产品和市场的分析 Analysis
- c) 情况更新 Up-dating
- d) 寻找增长的机会 Opportunities
- e) 谈判准备
- f) 谈判 Negotiation
- g) 实施 Execution
- h) 跟进 Follow-up
 - 过往交易情况
 - 通过问题开发需求
 - 产品的特征, 优点, 及利益
 - 产品知识与客户知识的碰撞
 - Business Review

4, 针对重点客户制定策略和计划

- 客户计划的目的
- 建立以获利为中心的重点客户管理模式
- 客户计划的制定过程
- 客户计划的逻辑顺序
- 信息收集
- 客户先状分析

- 寻找客户的增长点
- 帮助客户制定战略
- OGSM 模式
- 与大客户的“生意”目标
- 主要的业务障碍分析
- 大客户销售费用挂控机制设计
- 关心您的客户 25 条建议
- 超越客户的期望
- 重点客户管理可能遭遇的陷阱
- 销售团队内部可能的冲突