

---

# 《金融大客户主动服务营销技能技巧提升》

## 课程背景：

企业的生存靠营销，企业的发展壮大靠服务。营销是开拓市场的尖刀，服务是守住阵地的堡垒。没有服务的营销、企业品牌只会是昙花一现，没有营销的服务、企业品牌终将会被动挨打。服务本身就是营销，营销本身就是一种服务。服务和营销是建设企业品牌基业长青的两把利剑，剑已在手唯有不断的创新、持续才能保证手中的剑锋利无比、无坚不摧。

## 课程目的：

- ◇ 帮助企业 and 学员开启业绩倍增的关键按钮。
- ◇ 帮助学员掌握获得优势的商谈技术与方法。
- ◇ 学习大客户开发业务流程，掌握每一个流程中的技巧和实际操作方法。
- ◇ 通过对每个流程的讲解、操作训练，提高营销人员的大客户销售能力。

**授课对象：**大客户专员、大客户经理、营销总监、团购专业等销售人员

**授课时间：**2 天（根据客户的需求可以适当调整）

**授课风格：**案例分析、演讲、互动、情景模拟

## 课程大纲：

### 第一章：营销关系与定位

第一讲：问题引发思考？！

1. 我们在哪里？我们的敌人哪里？我们的友邻在哪里？
2. 谁是你的客户？
3. 你能为客户提供什么样的产品和服务？
4. 你的客户战略是否和你的职业生涯配合的很好？

---

## 第二讲：营销/销售概念

1. VIP (大) 客户定义
2. a、贡献价值区分 b、采购模式区分
3. 营销和推销之间的关键区别是哪些？
4. 大客户和小客户之间的差异？
5. 大客户特征分析
6. 营销方式的基本认知
7. 传统营销和现代营销的区别
8. 现代销售的特征（时代特征、区域特征）

## 第二章：大客户专员应具备素质要求：

### 第三讲：职业大客户专员应具备的素质要求

1. 热爱、自信、乐观强烈的企图心
2. 勇于挑战
3. 职业大客户专员的三种角色
  - a) 同盟者
  - b) 咨询顾问
  - c) 策略上的协调者
4. 职业大客户专员成长的五个阶段

## 第三章：VIP 客户的开发和维护

### 第四讲：VIP 客户的开发

1. 寻找创造 80%绩效的（客户）贡献者
2. 找出 80%绩效贡献者的特征（具体资料包括：年龄、爱好、从业经历、

---

毕业学校、生活习惯、个人信仰、潜在需求等)

3. 建立特色营销流程和贴心服务步骤：

4. 特色营销基本流程：

5. 建立沟通渠道——建立信任——挖掘需求——满足需求——建立贴心服务体系。

6. 贴心服务步骤：

7. 客户满意之后成交、客户感动才会忠诚。

第五讲：如何建立大客户——信任体系

1、 没有信任，就没有订单

a) 诚信产生信任，细节体现品质

b) 赞美、微笑、欣赏是赢任三宝。（赢得客户信任）

2、信任启动的四大步骤

a) 初步洽谈

b) 4p 销售调查

c) 显示实力（双喜烟的历史及文化故事）

d) 获取承诺

3、建立信任的五个层面

4、赢得客户信任的五大基石

**第四章：大客户促成技巧**

第六讲：大客户专业促成方略

1、 促成心法：

a) 时段推进

---

b) 众望所归

c) 传递信心

d) 闭嘴签单

2、促成的六大步骤（情景模拟）

a) 寒暄、问好

要求：目光、热忱、微笑

目的：营造氛围

b) 探询需求（如果已经明了，就进入下一个阶段）

要求：简单、清楚（开放型问题）

目的：了解需求（需求=商机）、购买产品的动机及用途

c) 再次确认（挖掘痛苦、展望未来）

要求：（征的对方的回应）

目的：确认需求、加深客户对需求迫切解决的渴望

d) 探询客户过去解决问题的方案

要求：真诚、关怀、挖掘深层次的需求（贴近客户）

目的：了解客户处理问题的思维方式（为什么会用某某品牌？）

以前处理方式，给客户带来的困惑。

e) 给出建议

要求：给出2——3套解决方案（二选一法则）

目的：让客户自己做决定（客户谁都会怀疑，但一个人客户永远不会怀疑，那就是他自己。）

f) 成交

---

要求：快速（动作）、闭嘴、（建立客户档案）

目的：成交只是我们服务客户的开始

第七讲：根据不同性格采取的公关策略（情景模拟）

1. 失败者是用一种方法，去处理千百个问题。
2. 成功者是用千百种方法，去处理千百个问题。

3. 活泼型（表现型）

外向、直率友好、情绪波动大

完美型（分析型）

严肃认真、语言准确、注意细节

力量型（支配型）

果断、独立、有能力、精力旺盛

和平型（亲切型）

合作、友好、赞同、耐心、轻松

4、营销中的促成技巧

促成方法：

a) 直接成交

b) 预先框式

c) 重新框式

d) 例：太贵了/不当家

e) 解除框式

沉默型抗拒（应对策略分析）

借口型抗拒（应对策略分析）

---

问题型抗拒（应对策略分析）

怀疑型抗拒（应对策略分析）

一堂超值的课程，一堂让你受益终生的课程，一堂让你的业绩快速增长 30%的课程，一堂让你拥有一支专业化训练有素的营销团队，一堂你一生不能错过的一堂课程。它将成为你一生用之不尽、取之不竭的宝贵财富。