
VIP 客户关系营销和服务

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。