
大客户销售与管理

【课程背景】

大客户问题，非常棘手，难以找到关键原因与解决方案？

大客户营销费用高、成本大、条件苛刻，企业不知从何下手？

大客户营销从整体战略的特殊性，到区域策略的灵活性，总是无法协同？

二八原理告诉我们：80%的利润来自20%的大客户，大客户是企业的命脉。你关注大客户了吗？你了解大客户销售吗？你想赢得大客户吗？怎样才算优秀的大客户销售人员？如何成为优秀的大客户销售人员？

本课程从客户的购买流程出发，通过多种互动训练方式，深入研习企业顶尖销售高手关于大客户开发的最佳实战技巧，通过帮您迅速判断企业关键决策人，以及在特定购买阶段所关注的问题，来使您掌握全局主动，成功签大单。

本课程将培训与演练溶于一炉，在导师“我说给你听、我做给你看、你做给我看、分享加总结”四个步骤的带领下，通过实际案例的分享与体验，启发学员自己销售策略与技巧的自我总结、内在提升，找出困扰自身的症结所在，切实解决在大客户销售实战中困扰您的实际问题！

【授课时长】

2天（12小时）

【课程收益】

- 1、了解大客户营销中的常见问题、思路与解决方向；
- 2、帮助现有销售人员提升必备大客户开发和维护技能从而达到公司期望；
- 3、协助目标学员理解、认同大客户在成功销售战略中的重要性，让学员了解大客户的开发过程
- 4、掌握专业产品的卖点提炼与产品组合方法，谙熟操作方法与手段；
- 5、掌握大客户营销的礼仪、拜访、谈判与投标的四大原则与16项要点；
- 6、学会运用团队作战大客户的方法。

【课程大纲】

单元一、
大客户销售概论

1-1 大客户对企业的重要性

- 现代市场营销的环境转变
- 大客户与一般客户的区别

1-2 大单销售与大客户销售的区别

- 80/20 原则及作用
- 常见大客户销售误区

1-3 大客户基本概念和定义

- 大客户的特征和类型；
- 大客户的分级；
- 大客户发展的四个阶段；
- 大客户需求和机会分析。

1-4 大客户的选择

- 如何有效筛选信息？
- 寻找潜在目标客户
- 如何建立和管理客户档案？
- 如何管理好销售漏斗 工具：《客户分级档案表》

案例探讨：大客户流失的主要原因有哪些？ 2 课时

- 1、明确目标客户，是成功的第一步；
- 2、确认大客户的重要性；
- 3、有效实施目标客户管理。

单元二、

大客户开发技巧

2-1 大客户开发计划

- 开发新客户的重要性
- 设定新客户开发的目标，并制定计划
- 制订客户拜访计划

工具：《拜访计划表》

2-2 大客户管理的核心：“对未来的管理”

- 大客户销售应遵循的理念——信任营销
- 客户关系八大策略
- 客户内部的角色分布与作用

案例分析：有眼不识泰山

2-3 接近客户的技巧

- 常见的五种拒绝方式及应对技巧
- 以客户为中心的销售“六段”的把控

第一步：小学生--目标调研

了解客户背景，约谈与接触客户；

第二步：老医生--探明需求

分析客户实情，诊断客户需要体系；

第三步：建筑师--个性方案

了解客户个性化需求，设计针对性方案；

第四步：拳击手--对比方案

针对竞争对手的弱势，设计对比性方案引导客户；

第五步：心理师--消除疑虑

与客户深入沟通，消除客户疑虑，增强购买信心；

第六步：谈判家--引导共赢

与客户建立共赢理念，引导客户果断签约。

2 课时

- 1、抓住制定计划的关键点，制定切实可行的计划；
- 2、通过制定计划增强领导力；
- 3、掌握制定计划的 4 大益处；
- 4、掌控计划管理与变更控制。

单元三、

项目管理 3-1 项目管理的基本框架；

3-2 项目化工作管理的特点与价值；

3-3 制定 KPI：目标的共识与分解

3-4 工作阶段划分及里程碑设立

3-5 甘特图：整合形成清晰可见的工作地图

3-6 工作的需求、利益及价值分析 2 课时

- 1、立足全局的工作任务分析；
- 2、掌握项目的分解与共识；
- 3、针对绩效的工作过程改进；
- 4、学会绩效的跟踪、检查与反馈；
- 5、熟悉工作中的绩效问题及辅导、改进。

单元四、

谈判博弈 4-1 洽谈的步骤

- 明确洽谈的目的
- 赢得洽谈的秘笈：准备、再准备
- 确定洽谈时间与地点
- 洽谈前的心理准备、
- 给顾客一个好的“包装”
- 收集与客户有关的信息
- 制定洽谈计划

4-2 有所不为：避免与客户洽谈中的禁忌与误区

- 语言禁忌
- 服饰禁忌
- 洽谈心理禁忌
- 不要轻易亮出自己的底牌
- 洽谈话题禁忌
- 与不同类型客户洽谈的禁忌
- 避免洽谈陷入无意义的争执

4-3 掌握洽谈开局的主动权：抓住与客户洽谈的先机

- 轻松入题
- 握手与名片使用技巧
- 化解对方的疑虑和戒备
- 营造良好的洽谈气氛
- 三种开局技巧
- 从客户关心的话题开始，学会吊对方胃口

观察不同客户性格和心理特征

练习：开局技巧

4-4 蓄雷霆万钧于不动声色之中：抓住洽谈进程主导权

善用沉默

学会引导话题

观察不同客户性格和心理特征

打破僵局的方法

4-5 真诚胜于技巧：与客户洽谈中的攻心术

不做“大忽悠”，洽谈以诚信为主

会微笑的人到处受欢迎

先交朋友后做生意

学会给客户面子

别想占尽便宜

洽谈中如何与客户求同存异

精诚所至金石为开 3 课时

1. 通过谈判技巧达到利益最大化；

2. 了解谈判步骤；

3. 避免出现谈判僵局；

4. 在谈判处于劣势的时候扳回优势

5. 在谈判优势的时候，争取利益。

单元五、

完美沟通

5-1 沟通前的准备

沟通对象分析：DISC 分析

选择恰当的沟通时间

沟通方式的设计

5-2 无缝沟通管理系统

团队沟通 3 层面

沟通回应 4 风格

团队沟通 5 有效

有效倾听 5 层次

积极倾听 7 部位

团队沟通 6 步骤

5-3 沟通的形式

正式和非正式

语言和非语言

单向和双向

上行下行和平行

5-4 如何运用沟通的三种表达语言

文字语言

声音语言

肢体语言 3 课时

1、沟通因人而异，了解沟通对象，有利于沟通顺畅；

2、学习良好的沟通三种表达语言；

3、沟通除了说以外，听和回应也是关键点。