

# 大客户开发及管理技巧

## 课程背景：

销售和业绩是一个企业的生存之本。如何提高企业销售人员的心理素质和销售技巧对企业的成长和发展具有重要意义。当今，全球经济面临低迷和不确定的变化，中国也在艰难中寻找突围和增长的契机。这个特殊的社会环境下，如何解读客户的心理，为进一步建立销售口碑和发展客户忠诚度打下基础，最终取得个人成功与企业成功的双赢目标，工业品的大客户的销售方式有其独特性，需要销售人员熟悉客户开发及管理的运作技巧，这正是我们开展销售培训的目标和重点。

## 课程收益：

- 1、了解项目型销售的流程
- 2、掌握项目型销售的技巧和策略
- 3、提升销售人员的销售流程管理水平
- 4、提升销售人员的能力和业绩

课程时间：2天

上午 9:00-12:00， 下午 13:30-16:30

## 课程内容：

思考：

- 1、销售的概念？
- 2、客户采购我方产品时有什么特点？

### 一、未雨绸缪提前准备

- 1、工程项目型销售人员应该具备的心态
- 2、工程项目信息的收集及分析
- 3、制定拜访计划
- 4、商务礼仪的准备
- 5、销售工具的准备

### 二、初步接触建立印象

- 1、如何做好开场白
- 2、寒暄、赞美客户，建立第一印象

练习：赞美练习

### 三、调查研究了解需求

- 1、客户需求的种类
- 2、了解顾客需求的有效方式
- 3、挖掘决策人员个人的特殊需求

练习：提问练习

### 四、宣传教育证明实力

- 1) 如何有效塑造产品的独特价值
- 2) 如何针对不同部门的人介绍产品
- 3) 透过证据说服客户

5、获取承诺

6、项目中断的标志

## 五、技术交流处理异议

1、通过技术交流，设计初步方案

2、报价时需要考虑什么因素

3、了解并解除顾客的最终抗拒点

1) 什么是抗拒点

2) 为何会有抗拒点

3) 如何有效解除顾客抗拒点

4) 常见抗拒点的解除话术——价格异议

4、了解竞争对手的动态的技巧

练习：价格异议的处理技巧

## 六、巩固关系推进项目——工业品销售的关键要素

1、如何与客户建立私人关系的建立方法（送礼、宴请、宴会气氛如何调节等基本要求）

2、如何报价、谈判的技巧

3、辛苦费的给法

4、如何了解客户内部的关系

练习：邀约吃饭及送礼的技巧

## 七、商务谈判签订合同

1、最后确定价格的考虑因素

2、投标的策略

3、中标后商务谈判的技巧

4、签订合同的注意事项

## 八、优质服务顺利收款

1、签订合同后的主要工作

2、收款的技巧

九、案例演练：设计一个行业案例要求部分学员进行演练以考核学习情况