

# 搞定关键人-高层客户公关技巧

## 课程背景：

根据统计，一个项目，如果得不到高层客户或者关键决策者的支持，丢单的可能性为 70%，销售常说，高层关系不好做，和高层客户聊不到一起去，天然对高层客户有畏难情绪等

总之，销售人员因为对销售的基本规律把握不清晰，导致销售人员在面对客户时候，无法真正理解客户，引导客户。使销售项目往有利于成功的方向前进，同时销售人员只能拿下中低层客户，不能真正把握高层客户，缺乏对高层客户的工作规律，对成功人士的个性特征的认识，无法长期经营客户关系。

## 课程收益：

- 1：从大客户销售基本规律入手，掌握客户在项目不同阶段的心态和需求特点
- 2：基于心理学，从人性规律入手，把握高层客户的心理状态
- 3：从高层客户的业务场景入手，学习与高层客户相处的技巧
- 4：课程从客户经营的角度入手，帮助销售人员具备长期经营高层客户关系的能力

**课程时间：**2 天，7 小时/天

**授课对象：**需要与客户进行面对面沟通的销售高级经理，客户经理，售前售中支持

**授课方式：**视频+小组研讨+案例分享 +角色扮演+模拟实战演练+实战点评；

**课前要求：**请企业准备课堂案例；小班教学，每班人数控制在 40 人以内。

## 课程大纲

故事导入：给猫的脖子挂铃铛——客户关系突破的悖论

### 第一讲：高层客户公关概念篇

1. 时刻准备着，客户不喜欢无知的销售
2. 把客户关系“做到家”
3. 两权相害取其轻——左手匕首
4. 两权相利取其重——右手钻石

### 第二讲：高层客户公关的知识结构

#### 一、高层客户的公关课外作业

1. 你能说出最近几天的新闻联播的时政要闻吗？
2. 你能对客户行业过去的演变、未来的趋势有自己的评价和见解吗？
3. 你能“客观公允”的评价本公司与友商的诸多异同吗？
4. 你能讲几个有客户有关行业的案例吗？
5. 设计一个客户感兴趣，你“恰好”擅长的话题。

### 第三讲：高层客户角色图谱

#### 一、项目型销售运作中的角色分类

1. 如何判断项目最终决策影响人（EB）
2. 如何判断项目应用选型者（UB）
3. 如何判断项目技术选型者（TB）
4. 明确项目教练（Coach）发展对象及目标

#### 二、结构化认知四类角色及九种影响力（四角九力）

1. EB 分类 (E-DB 最终决策者、E-PB 建议决策者)
2. UB 分类 (U-WB 直接使用者、U-BB 使用收益者)
3. TB 分类 (T-CB 标准把关人、T-FB 预算把关人、T-AB 流程把关人)
4. Coach 分类 (C-CO 指导教练、C-CA 内部倡导者)

#### 第四讲：高层客户性格图谱

##### 一、客户风格识别（四分法）

1. 控制型客户（老虎型）的识别及应对方法
2. 开拓型客户（孔雀型）的识别及应对方法
3. 分析型客户（猫头鹰型）的识别及应对方法
4. 促进型客户（考拉型）的识别及应对方法

##### 二、客户沟通风格识别（三分法）

1. 感觉型客户的识别及应对方法
2. 视觉型客户的识别及应对方法
3. 听觉型客户的识别及应对方法

#### 第五讲：高层客户决策循环与客户诉求分析

##### 一、客户决策循环概述

1. 满意阶段
2. 认识阶段
3. 立项阶段
4. 制定标准阶段
5. 评价阶段



6. 调查阶段

7. 选择阶段

8. 再评估阶段

## 二、客户决策循环与销售工作循环

1. 满意——调研阶段

2. 认识——分析阶段

3. 立项——确认阶段

4. 制定标准——探寻阶段

5. 评价——细化阶段

6. 调查——解决阶段

7. 选择——收场阶段

8. 再评价——维护阶段

## 三、销售循环流程与工作模板

### **第六讲：高层客户公关的业务场景实战训练**

1. 高层客户公关场景 1——接触

2. 高层客户公关场景 2——会谈

3. 高层客户公关场景 3——宴请

4. 高层客户公关场景 4——参观

5. 高层客户公关场景 5——交流

6. 高层客户公关场景 6——出游

7. 高层客户公关场景 7——持续接触

8. 高层客户公关场景 9——送礼

9. 冰点高层客户公关场景——破冰

## **第七讲：应用篇——高层客户关系管理方法与工具**

### **一、客户关系目标设定**

1. 客户关系的两个维度十个级别
2. 根据客户关系策略制定客户关系公关目标

### **二、客户关系分级管理**

1. 工作关系的客户
2. 私人关系的客户
3. 项目信息提供源
4. 客户内线

### **三、重点客户关系渔网图**

1. 重点客户关系渔网图分析法
2. 八个分析途径的确定
3. 渔网图的层级排序

### **四、重点客户关系建档方法和模板**

1. 重点客户建档模板
2. 模板应用案例