

客户经理表达与方案呈现技能提升

一、【课程对象】

客户经理/行业经理

二、【课程时间】

2天

三、【讲授方式】

理论授课+案例讨论+情景模拟+视频分享+呈现演练

四、【课程目标】

- 了解现场方案呈现之前所需的各项准备工作；
- 掌握如何根据客户的情况有针对性的进行方案介绍，能切中要害，引起客户的兴趣，提高成功率的方法；
- 通过大量的案例分享和情景模拟，让学员不仅知道，而且可以做到。

五、【课程大纲】

一、 集团客户认知和分析

- 集团客户的特点分析
 - ◇ 集团客户的基本特点

- ◇ 集团客户的决策链
- ◇ 集团客户的组织政治和亚文化

■ 集团客户需求分析

- ◇ 组织需求和个人需求
- ◇ 集团内部不同人员的差异化需求
- ◇ 不同行业集团客户的差异化需求
- ◇ 客户需要什么样的服务
- ◇ 客户需要什么样的客户经理
- ◇ 【案例讨论】：原有的客户经理拜访及方案呈现体系，存在什么问题

二、 集团产品的呈现准备

■ 深入了解你的客户类型

■ 呈现准备的内容

- ◇ 沟通准备
- ◇ 文本准备
- ◇ 现场准备
- ◇ 形象准备
- ◇ 心理准备

- 呈现准备的误区

三、 方案呈现内容的要点

- 四个关联

- ◇ 关联客户的技术层面
- ◇ 关联客户的运营层面
- ◇ 关联客户的战略层面
- ◇ 关联行业发展趋势层面

- 方案的框架构成元素

- ◇ 引领客户的元素
- ◇ 痛点挖掘的因素
- ◇ 建议提供的元素
- ◇ 产品剖析的元素
- ◇ 保障服务的元素

四、 集团产品推荐与呈现技巧

- 集团产品的卖点与客户需求点分析

- 产品呈现的 FABE 法则

- ◇ 正确理解 FABE 法则

- ◇ FABE 如何灵活应用
- ◇ 从众心理和案例说明的作用
- ◇ 【案例讨论】：移动集团产品的 FABE 的练习
- 产品呈现时的其它注意事项
 - ◇ 客户心理账户的引导
 - ◇ 客户需求和产品卖点的排序
 - ◇ 时刻关注客户的肢体语言和反应
 - ◇ 如何设计你的呈现开场白
- 产品呈现的演讲技巧
 - ◇ 始终关注呈现对象
 - ◇ 现场呈现的时间分布
 - ◇ 如何和观众进行互动
 - ◇ 呈现过程中的突发情况
- 产品呈现后的异议处理
 - ◇ 永远不要自我设限
 - ◇ 常见异议处理的方法和策略

五、 产品呈现过程中的异议处理

- 如何应对客户要求退出谈判
- 如何应对客户拖延战术
- 如何看待竞争对手介入
- 客户一味压价时该如何处理
- 黑脸和红脸的战术使用

六、 课程总结及答疑