

大客户---销售高手养成养成秘籍

【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，在张阳老师的讲解下"完成流程到场景、从场景到细节、从细节到行为、从行为到思维"四个步骤的带领下，通过几十个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！

【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。

【培训方式】

全程案例讲授与启发。问题导入、案例分析与方法研讨、咨询式培训与解答等

本课程的两大特色：

内容高效实用：侧重大客户的销售实际，注重实战技能的传授与演练，强调实践与互动，即学即用；

课程轻松愉快：课程通俗易懂，穿插案例分析、互动游戏等错落有致，使学员在学习过程中自然的参与并乐在其中。

【培训对象】

营销总监、市场与销售部经理，大客户经理，研发与产品经理，大区与各区域经理、销售主管与骨干，销售精英

【课程用时】

12 小时

【课程大纲】

第一讲、是不是所有人都能成为大客户销售高手

一、大客户如何定义

1、年销量、单笔合同维度

2、客户规模、影响力维度

二、大客户销售应具备的素质

1、大客户的 80/20 法则

2、2-8 定律的应用

三、如何获取想要大客户的信息

- 1、大客户的特征和类型；
- 2、让 CRM 系统为工作助力；
- 3、信息获取方式；
- 4、信息的判断与使用。

四、大客户服务工具都应该有什么

- 1、大客户经理武器库
- 2、压箱底的宝贝
- 3、如何建立和管理客户档案？
- 4、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？

第二讲、大客户高效开发技巧

一、销售高手的大客户拜访

- 1、好的结局从一个好的开端开始
- 2、除了接待，你还能观察多少东西
- 3、“观物断度”大客户的外在
- 4、有效聆听让客户愿意跟你沟通
- 5、问题的准备与提出
- 6、肢体语言泄露的很多小秘密
- 7、千人千面的谈话方式

二、准备好帮助客户解决问题了吗

- 1、客户不会主动告诉你问题
- 2、大客户拒绝把问题交给不专业的人

3、客户要知道问题如何解决

4、销售永远是第一责任人

三、利用“多维呈现”展现产品

1、产品的价值观

2、产品的功能价值描述

3、产品优势体现

4、差异化带来的蓝海

5、五感销售

6、剖析式描述你的产品

案例探讨：在日常销售中你的产品展示还有哪些问题？

第三讲：大客户销售员的商务礼仪

一、大客户销售员的职业形象

1、自信心的塑造

2、形象塑造

3、着装和配搭

二、大客销售员的拜访客户的社交礼仪

1、接待礼仪

2、商务“四不谈”

3、聊天“6不问”

4、坐、立、行的礼仪

5、电梯礼仪

6、乘车礼仪

7、送客礼仪

案例探讨：今天的您是不是准备好面见大客户了？

第四讲：大客户销售项目的跟进

一、为什么一见客户就腿软

1、梭形结构的需求

2、梭形结构的决策链

3、高级主管想了解的不仅是项目进度

二、如何网络项目粉丝

1、共同的项目才有可能

2、项目粉丝的福利

3、粉丝的忠诚度

三、你是谁的门徒

1、三人行必有我师

2、“请您指点迷津”真是百试百灵

四、大客户的谈判从第一次就开始了

1、谈钱真的伤感情吗

2、谈判是打仗还是舞蹈

3、商务的谈判绝不是讨价还价那么简单

4、用“丈母娘”的心态来卖决绝方案

5、谈判中常见的心理学问题

案例探讨：大客户跟进中的常见问题？

第五讲、成功就在当下

一、招投标具有的标准作业流程

- 1、招投标是必须的吗
- 2、招投标是从何时启动
- 3、进入投标阶段后哪些雷区不能碰
- 4、中标只是成功的开始

二、大客户销售的职业发展

- 1、为什么升值的不是“我”
- 2、排的满满的就是好计划？
- 3、对数字不敏感就不要做销售了
- 4、做一个“不一样”的灵魂销售者
- 5、保持好其心，加强行动力
- 6、销售人员的弹性工作制
- 7、销售目标变收入目标

三、互联网环境下的大客户维护

- 1、互联网，让客户关系更加为妙
- 2、微信联系、礼仪很重要
- 3、朋友圈的广告频率
- 4、软文、硬播
- 5、互联网只是一个销售平台，不是全部

案例探讨：互联网时代，还有哪些是无法替代的？