

集团客户经理综合技能提升 (3 天课程)

第一部分：集团客户业务拓展及关系维护全程解析

- ▣ 集团客户的定义及特征
 - ◇ 集团客户的定义
 - ◇ 集团客户信息化需求的 4 大典型特征
 - ◇ 集团客户采购主体的六个需求层次
 - ◇ 案例分析
- ▣ 集团客户经理业务拓展前的具体准备工作（知己知彼，百战不殆）
 - ◇ 学会正确了解移动公司发展战略及科学定位集团客户经理位置
 - 深入领会移动公司集团信息化战略发展方向
 - 学会正确定位集团客户经理从“服务型”到“服务营销型”的转变
 - 努力实现自身知识、能力结构从“简单型”到“复合型”的升级要求
 - ◇ 全面掌握集团业务及综合通信解决方案知识是业务推广的基本前提
 - ◇ 学会清晰界定每次销售拜访的目的
 - ◇ 准备为达到目的所必须问的问题
 - ◇ 设想集团客户拜访中可能发生的事情并做好准备
 - ◇ 集团客户经理业务拓展前积极心态的准备
 - ◇ 集团客户综合背景资料的收集
 - ◇ 具体项目背景资料的收集
 - ◇ 集团客户相关决策人背景资料的收集
 - ◇ 可能竞争对手背景资料的收集
 - ◇ 集团客户销售拜访前的综合分析及总结
- ▣ 集团客户业务拓展全程解析
 - ◇ 给集团客户留下深刻印象的标准开场白/问候语
 - 开场白中的 5 种构成要素
 - 开场白中吸引对方注意力的常用方法

- ◇ 学会在集团客户拜访中深入挖掘客户的需求
 - 集团客户需求的分类
 - 对集团客户需求的正确把握和理解
 - 探寻需求的关键是“系统”提出高质量的问题
 - 挖掘需求中提问和倾听的注意事项
 - 挖掘集团客户需求的“终极准则”
- ◇ 结合集团客户需求，有针对性地推荐移动公司综合通信解决方案
 - 综合通信解决方案推荐中的 USP 与 UBV 概念
 - 推荐解决方案的最佳时机
 - 学会在解决方案推荐中熟练使用 FAB 技巧
- ◇ 方案推荐中集团客户可能的 5 反应及正确处理模式
 - 客户拖延作决策
 - 客户对销售人员的建议不太感兴趣
 - 客户不太信任销售人员
 - 客户对销售人员所讲的存有误解
 - 销售人员无法满足客户的某一具体需求
- ◇ 与集团客户达成协议的注意事项及相关技巧
 - 善于在集团客户销售拜访中捕捉购买信号
 - 与集团客户达成协议的 3 个步骤
 - 与集团客户达成协议的必备条件：MAN
 - 引导集团客户达成协议时的常用语
 - 千万不要忘记向集团客户表示感谢
- ◇ 重视并有效掌握集团客户销售中的后续跟进技巧
 - 根据客户类型采取差异化跟进策略
 - 学会在集团客户交往中判断客户的真实情况
 - 等待集团客户决策时的正确心态及相关技巧
 - 运用电子邮件与集团客户保持长期有效联系

- 学会从对服务满意的集团客户处获得推荐

▣ 集团客户业务拓展的专业指导

- ◇ 集团客户销售中信任关系的四种类型
 - “局外人”
 - “朋友”
 - “供应商”
 - “合作伙伴”
- ◇ 与集团客户成为合作伙伴的三种途径
- ◇ 集团客户采购中的六大步骤及应对策略
 - 发现需求
 - 内部酝酿
 - 系统设计
 - 评估比较
 - 购买承诺
 - 安装实施
- ◇ 集团客户销售人员的 3 种类型及各自特点
 - 猎手型销售
 - 顾问型销售
 - 战略伙伴型销售
- ◇ 集团客户销售中重要的辅助技能
 - 方案呈现（演示）技能
 - 商务谈判技能

▣ 集团客户关系管理及维护的相关问题

- ◇ 集团客户管理与集团客户销售的区别
- ◇ 实施集团客户关系管理及维护的挑战和益处
- ◇ 学会从数量恰当的、正确的集团客户开始
- ◇ 组织联盟在集团客户关系管理及维护中发挥的重要应用
- ◇ 学会在集团客户关系管理及维护中任命跨职能的管理团队

- ◇ 集团客户经理的选择标准(H.R Chally 模型/S4 模型)
- ◇ 防止集团客户流失的有效方法和实用手段

第二部分：集团客户销售中的《方案呈现（演示）技巧》

▣ 综合通信解决方案演示（提案）前的具体准备工作

- ◇ 明确方案演示的目的
- ◇ 学会主动了解潜在观众的“需求”
- ◇ 规划方案演示的时间长度
- ◇ 演示前需要注意的其它相关事项

▣ 方案演示中内容的构建与合理安排

- ◇ 设计演示方案内容的三大标准步骤
- ◇ 学会科学搭建方案演示的提纲
- ◇ 学会在方案演示中相关信息的收集、加工和分类整理
- ◇ 学会通过补充证明材料增强表达效果
- ◇ 方案提纲结构优化的 6 大标准及注意事项
- ◇ 演示内容排序中的 KISS 原则

▣ 方案演示中增强表达效果的科学方法和实用手段

- ◇ 人类的感知规律
- ◇ 学会通过视觉教具增强表达效果
- ◇ 视觉教具使用的通用规则及比较优势
- ◇ 方案演示中常用的图表及各自的表意特点
- ◇ 学会通过有效利用图表增强表达效果和说服力
- ◇ 学会通过颜色、字体和符号的合理运用增强方案表达效果

▣ 方案演示中的“控场”技巧及实用技术

- ◇ 克服紧张情绪的 8 大实用方法
- ◇ SWAY 原则在方案演示中的科学应用
- ◇ 学会有效运用肢体语言激发观众的热情
- ◇ 学会通过观众表情判断方案演示效果并及时做出必要的现场调整

- ◇ 方案演示中提问的技巧及相关注意事项
- ▣ **方案演示中的后续跟进技巧**
- ◇ 方案演示中答疑的标准程序和实用套路
- ◇ 答疑中的典型误区及注意事项
- ◇ 方案演示中处理异议的科学方法
- ◇ 后续跟进技巧
- ▣ **学会在方案演示中打造具有说服力的专业形象**
- ◇ 现场环境的考察与布置
- ◇ 集团客户经理专业形象自我展示(男士)
- ◇ 集团客户经理专业形象自我展示(女士)
- ◇ 方案演示中着装的 TOP 原则

第三部分：集团客户销售中的《双赢思维与商务谈判技巧》

▣ 双赢商务谈判的概念、内涵和正确定位

- ◇ 双赢商务谈判构成的三大要素和基本前提
- ◇ 双赢商务谈判的科学内涵
- ◇ 集团客户销售中谈判双方扮演的角色及正确定位
 - 角色扮演与互动：“谈判中的选择性游戏”；时间：30分钟；
 - 目的：通过互动游戏让受众学员初步体会双赢谈判的科学内涵及在商务谈判中双方应持有的双赢思维的正确意识和态度！

▣ 集团客户谈判中的科学准备与有效计划

- ◇ 第一步：确立谈判的目标
- ◇ 第二步：圈定谈判的具体问题，并对其划定优先顺序
- ◇ 第三步：寻找谈判双方的共同点
- ◇ 第四步：就谈判每个的问题设定界限
- ◇ 第五步：分析可能的选择方案
- ◇ 第六步：调整界限
 - 案例设计与互动：通过前期针对学员培训需求的调研，集团客户经理的工作特点，有正对性的设计第一个“客户化”谈判案例！
 - 目的：通过案例模拟与演练，帮助学员熟悉、了解及掌握双赢谈判的准备和计划过程，并且使案例模拟与练习最大可能的贴近学员的真实工作环境，从而有效提高培训的针对性和实战性！

▣ 集团客户谈判中“议价”的科学方法和实用技巧

- ◇ 买卖双方各自的“议价”模型
- ◇ “开价”的技巧
- ◇ 学会了解并改变对方“底价”
- ◇ 学会在僵持中保持强势
- ◇ 学会在谈判中巧妙使用 BATNA 方式

◇ 让步的技巧与策略

- 案例设计与互动：通过前期针对学员培训需求的调研，结合集团客户经理的工作特点，有针对性的设计第二个“客户化”谈判案例！
- 目的：通过案例模拟，帮助学员熟悉、了解及掌握双赢谈判中“议价”的科学方法和实用技巧，帮助学员提高面对商业对手与合作伙伴的“讨价还价”能力！

▣ 集团客户谈判中实用、有效的谈判策略

- ◇ 寻找共同点策略
- ◇ 先易后难策略
- ◇ 休会策略
- ◇ 让步策略
- ◇ 双赢策略

▣ 学会在谈判中了解集团客户的典型风格及有效应对策略

- ◇ 集团客户的四种典型谈判风格及应对策略
- ◇ 学会应对谈判中的低调反应者
- ◇ 集团客户谈判中应该坚持的“四项基本原则”
- ◇ 集团客户谈判中鼓励使用的 8 种谈判行为
- ◇ 集团客户谈判中应该努力避免的 3 种谈判行为
 - 案例设计与互动：通过前期针对学员培训需求的调研，结合集团客户经理的工作特点，有正对性的设计第三个“客户化”谈判案例！
 - 目的：通过案例模拟与演练，帮助学员了解自己及谈判对手的典型风格，并且有意识的规范和应用谈判中的积极行为，从而提高谈判的成功率！

▣ 学会在与集团客户谈判中努力达成双赢