
大客户开发与管理

讲师：张铸久

课程纲要

【课程名称】 《大客户开发与管理》

【课程背景】

【课程目标】

- 有效掌握发掘和创造客户个人和组织的需求
- 与客户建立更长期的互利的战略合作伙伴关系
- 运用专业的技巧克服客户拓展阶段的障碍
- 分析影响客户拓展的关键因素
- 建立有效的客户拓展战略和计划

【课程对象】

【授课方式】 理论讲解+情景呈现+案例分析

【课程时长】 1天，6小时/天

【课程大纲】

壹、 销售心法

- ✚ 销售信念的概念
- ✚ 举例说明信念的重要性

视频：超级自信

贰、 客户采购要素

- ✚ 需求
- ✚ 信任
- ✚ 价值
- ✚ 满意

参、 客户开发前的计划与准备

- ✚ 收集客户资料
- ✚ 关心客户行业发展方向
- ✚ 关心客户的业务及工作流程
- ✚ 客户组织结构分析
 - “操作层”、“管理层”、“决策层”的内在关系

小组讨论：从何入手

四、 开发过程中如何与合作伙伴进行沟通

- ✚ 确定拜访目标对象

-
- ✚ 判断目标对象是什么样的人
 - ✚ 运用 DISC 模型分析合作伙伴个性
 - ✚ 客户购买心理需求变化
 - ✚ 建立信任的方法

---信誉+设身处地

视频：如何做到设身处地

- ✚ 如何化解建立信任过程中的异议
 - 分析客户异议（抗拒）出现的原因
 - 运用 LSCPA 模式处理异议

伍、 客户需求及我方机会分析

- ✚ 分析我方商机
- ✚ 注重商机中人和事实两方面的因素
 - 分析事实

小组演练：运用 7P 分析法分析客户是否适合

---分析人

小组讨论：运用五维分析客户内部人员情况

六、 制定销售计划

- ✚ 销售计划的重要性探讨
- ✚ 销售计划涵盖的内容
- ✚ 练习制定销售计划