

---

# 关键客户拓展与维护

讲师：张铸久

---

## 课程纲要

**【课程名称】** 《关键客户拓展与维护》

**【课程背景】**

**【课程收益】**

通过客户拓展的基本步骤，帮助学员掌握拓展和管理客户的方法。互动式的角色扮演，训练学员掌握核心的客户拓展技巧，其中包括客户开发技巧、与客户沟通谈判技巧，以及客户关系管理等方面的技能提升。通过讲解案例，结合实际工作的演练，将课程内容变成可以执行的公司销售管理和辅导体系，建立业界通用的销售管理方法。

**【课程对象】**

**【授课方式】** 理论讲解+情景呈现+案例分析+小组讨论

**【课程时长】** 2天，6小时/天

## 【课程大纲】

### 第一部分 客户开发与管理

#### 一、客户开发心法

- ✦ 信念的概念
- ✦ 举例说明信念的重要性

视频：自信的力量

#### 二、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

讨论：分析客户组织结构带来的好处

#### 三、快速与客户建立信任技巧

- ✦ 分析客户行为风格分析
  - 讨论：如何应对不同风格的客户
- ✦ 客户购买心理需求变化
- ✦ 建立信任的方法
  - 信誉+设身处地

---

练习：快速建立信任的技巧

#### 四、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

练习 1：运用五维分析法分析你的目标客户

---分析人

练习 2：运用 7P 模式评估你的潜在合作伙伴

### 第二部分 与客户进行有效的谈判与沟通

#### 一、谈判的基础概念

- ✦ 了解谈判的内容、时机和目的

练习：顾问费谈判

#### 二、双赢谈判的本质

- ✦ 区别立场谈判和双赢谈判
- ✦ 区别立场、利益与需求

视频：正确理解什么是立场，什么是利益

练习：本次谈判中双方的利益是什么

#### 三、了解谈判过程

- ✦ 了解谈判的四个阶段
- ✦ 知晓谈判过程会遇到的障碍

视频：协调一致的重要

- ✦ 掌握各阶段的关键技巧

**事前准备阶段：掌握进入包厢的技巧**

谈判中切记时刻把握对事不对人的态度

视频小案例：什么是对事不对人

**发掘客户需求阶段：了解客户方和我方关心的所有利益**

视频：发掘客户需求技巧

客户关心的利益，提出备选方案

**达成协议阶段：理解并准备 BATNA**

案例分析：BATNA 给我方带来的好处

提出可被接受的方案

#### 四、谈判计划、技巧与执行

- ✦ 掌握制定谈判计划的步骤
- ✦ 掌握制定谈判计划的工具
- ✦ 了解谈判的技巧及注意事项

视频：了解客户一些常见的卑鄙伎俩

---

视频：应对卑鄙伎俩的方法

- ✚ 掌握谈判的计策与对策

## 五、内部协商

- ✚ 理解内部协商的重要性
- ✚ 认识内部协商的障碍
- ✚ 掌握内部协商价值风险评估的方法

## 第三部分 客户关系维护

### 一、客户组织架构与决策梳理

- ✚ 定位客户的关键“人”
- ✚ 明确关键人关系管理目标

### 二、建立客户忠诚度

- ✚ 客户满意的意义
  - ✚ 客户流失的原因
  - ✚ 正确处理客户的不满
- 练习：运用 LSCPA 模型处理客户的不满情绪

### 三、巩固客户信心

- ✚ 强化和巩固客户的采购决定
- ✚ 学习如何寻求新的业务机会和推荐。