

## 课程大纲：

### 第一单元：界定大客户

- 1、根据 80/20 法则大客户
- 2、竞争对手的大客户
- 3、确定大客户的四个维护：份额、利润、发展空间、影响力

### 第二单元：大客户开发

- 1.态度  
三心：信心、耐心、细心  
战胜盲点，保持平和的心态  
大客户理应享有更好更多的资源和服务
- 2.知识与技能  
公司及产品  
竞争对手  
行业信息  
成为某一个方面的明星  
全面的沟通技能  
取悦客户的能力  
影响客户的能力
- 3.过程与方法  
大客户开发 8 种常见办法  
大客户开发 8 步流程

### 第三单元：大客户销售准备

- 1.销售情报收集
- 2.销售状态准备
- 3.销售工具准备
- 4.成立项目小组

### 第四单元：大客户沟通与需求探寻（客户角色、表面立场与真实的利益交换）

- 1、获取他人信任的 6 个方法
- 2、区分客户的角色
- 3、聆听、观察与解读
- 4、提问技巧  
开放式提问  
闭锁式提问  
铺垫引导型提问  
提问循环
- 5、区分  
表面立场 VS 真实利益  
事实 VS 真相  
动机 VS 行为
- 6、回应

### **第五单元：解决方案呈现**

- 1、根据角色诉求利益
- 2、FABE 法则
- 3、找到对方的内感元刺激客户的感官：视觉、听觉、感觉
- 4、8 种产品呈现技巧
- 5、产品价值塑造 3 种方法

### **第六单元：谈判与客户异议处理**

- 1、换框法
  - 2、判定客户的理解层次
  - 3、准备充足的谈判筹码
  - 4、制定谈判策略路线
  - 5、谈判中的价格谈判技巧
- 报价需谨慎、报价需果断

### **第七单元：成交**

- 1、预先排雷，一网打尽
- 2、找到决策者
- 3、成交需要胆量
- 4、合同条款中务必注意的事项
- 5、10 中成交方法

### **第八单元：大客户关系管理**

- 1、一定要把大客户和其他客户区分开来
  - 2、大客户分级管理
  - 3、大客户分群管理
  - 4、大客户交叉管理
  - 5、建立动态的客户关系管理系统
- 让客户知道  
让客户放心  
让客户省心  
让客户舒心
- 6、谨防“第三者”——竞争对手插足
  - 7、维护客户关系的 10 个方法

### **第九单元：深度开发与大客户链的形成**

- 1、让你成为顾客不可替代的一部分
- 2、从大客户那里发现商机
- 3、从大客户那里订货
- 4、将大客户组织起来
- 5、主动评价、激励客户