

# 大客户经理角色认知与沟通技巧

邓 博

## 【课程目标】

1. 树立正确的大客户经理角色意识，培养大客户经营理念；
2. 了解大客户销售的趋势和变化，发现其中的乐趣；
3. 掌握对内对外的沟通技巧，提高客户沟通能力，增强团队协作精神。

## 【课程时间】2天

## 【课程大纲】

### 一、大客户经理的角色意识和能力要求

1. 互动：我能为企业贡献什么价值？
2. 销售是企业的龙头
3. 大客户经理的职责与目标
4. 大客户经理的四种角色
5. 大客户经理的能力模型
6. 销售业绩取决于心态
7. 职业意识：目标感和自我驱动

### 二、大客户经理的职业发展

1. 互动：你未来想成为什么样的人
2. 从马斯洛需求看大客户经理的成就感
3. 自我认知：从事销售工作的优劣势与定位分析
4. 成长之路：从小白到高手的四个阶段
5. 讨论：行业标杆企业的 TOPSALES 是什么样的？
6. 职场心态：抬头看路和低头拉车
7. 讨论：如何看待企业发展中遇到的问题？

### 三、大客户营销基础知识

1. 互动：还有谁可能是我们的客户？
2. 讨论：行业特点和我们的商业模式
3. 企业经营的本质
4. 大客户开发：互联网时代大客户销售的新变化
5. 如何提高销售效率：梳理出大客户销售流程
6. 团队式销售：主要角色及其工作内容
7. 思考：达成目标需要什么资源？

### 四、大客户经理的必备技能：沟通技巧

1. 沟通的概念与基本知识
2. 沟通的四个阶段
3. 典型的四种沟通风格与注意事项
4. 从表面看内在：沟通的冰山模型
5. 高情商沟通原则
6. 聆听的技巧-PMP
7. 高效表达的 TOPS 原则

### 五、团队沟通技巧

1. 互动：我需要和哪些人沟通？

2. 团队沟通的场景和方式
3. 大客户项目团队的沟通意识
4. 工作汇报：如何对上沟通
5. 团队沟通：六顶思考帽的应用
6. 讨论：如何开好一场高效的会议
7. 演练：客情分析会

## **六、大客户沟通技巧**

1. 互动：第一次如何和大客户交流？
2. 大客户销售沟通的主要场景和内容
3. 第一次拜访客户：开场白的设计
4. USP：如何介绍公司？
5. SPIN：如何挖掘客户需求？
6. FABE：如何介绍产品解决方案？
7. LSCPA：如何消除客户的异议？
8. 学会提问：提问清单设计原则

## **总结**