

# 互联网时代的大客户营销分析

## 一、 课程背景

21 世纪以来，ICT 技术和通信信息基础设施快速发展，互联网应用日新月异。移动互联网浪潮稍落，工业互联网兴起，物联网、智慧城市、5G 网络的精彩应用将逐渐展开，软件定义世界的智能时代已来！一切皆可能，唯一的局限是我们的想象力！纷纷登场的新科技 ABCD：人工智能（Artificial Intelligence）、区块链（Block Chain）、云计算（Cloud）、大数据（Big Data），技术重构商业的速度越来越快，新技术、新应用将席卷社会生活和各行各业，2B 的信息化和智能化历史机遇期内，将诞生更多的类似华为、Salesforce、阿里等千亿美元级市值的公司，大客户营销将是 2B 企业成功的必由之路！

## 二、 课程特点

授课形式：理论讲解+案例分析+实战演练+互动体验+点评分享

## 三、 课程收益

大客户是 2B 公司战略与梦想的承载，营业收入和利润的主要来源！需要一支骁勇善战、士气高昂、训练有素的销售铁军，才能不断提升客单价和复购率！互联网时代的新形势下，需要升级技能，迭代打法。通过系统的理论讲解，案例分析，实战演练，互动体验，分享交流，将赋能每一位学员，实现业绩倍增！

## 四、 课程模式

1. 中文面授，分组互动
2. 案例分析，复盘分享
3. 实战演练，技能提升

## 五、 受众对象；

大客户经理

## 六、 课程时间（四天）

## 第一部分

**营销理论及案例：** 1. 过去一百年美国对市场营销定义有哪些变化？何谓 KA？

2. 科特勒的 4P 营销理论与劳特朋的 4C 理论有何区别？
3. 营销理论是怎么发展演进的？互联网营销 4.0 是什么？
4. 案例分析：华为大客户营销的铁三角作战体系源自哪个国家的军事作战方式？华为大客户营销的铁三角是如何分工运作的？阿里铁军如何炼成？阿里铁军的三板斧和道法术是什么？阿里铁军如何进行客户分类、陌拜公关、快速成单？

## 第二部分

**KA 经理基本技能：** 1. **商务礼仪；** 穿衣打扮和言行举止如何才能悦目得体？怎样建立面貌可亲、言谈有趣、自信专业的良好形象？

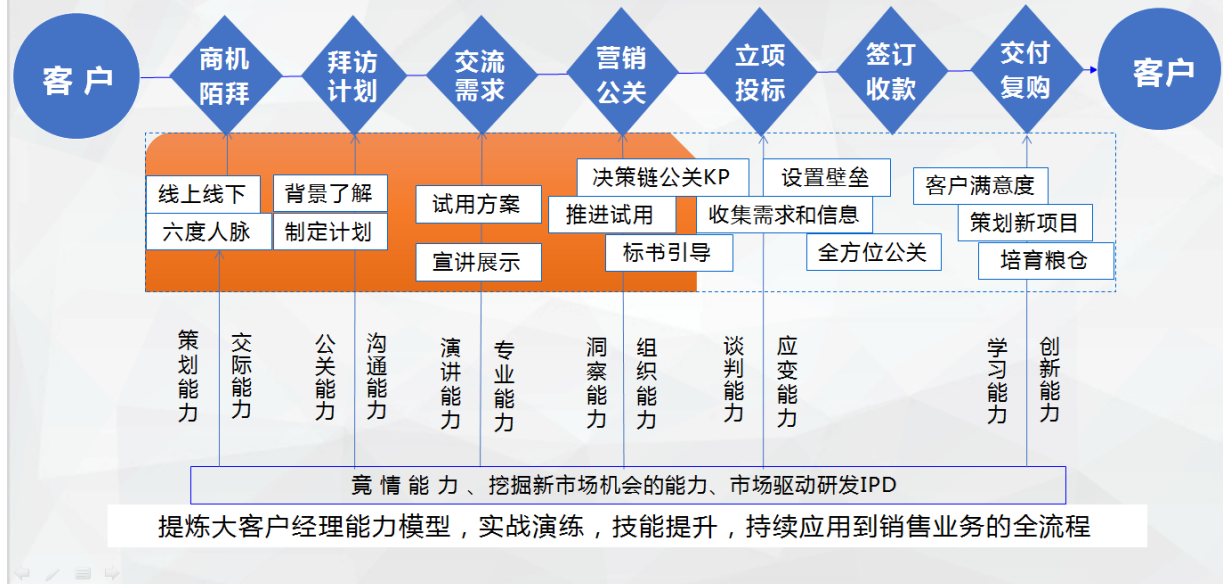
2. **沟通技能；** 怎样才能洞悉人心、能说会做？如何成为受客户和领导欢迎认可的人？专业的思考表达、演示和解决问题底层逻辑是什么？

## 第三部分

**KA 营销七步法：**

1. **商机挖掘；** 哪些方法能挖掘筛选到商机？如何快速找到精准客户，提高项目储备额？怎样对客户分类，提高成单速度？
2. **陌生拜访；** 第一次陌生拜访怎样判断 KP 的性格类型？如何跟 KP 进行有效沟通，迅速建立信任关系？成功的陌生拜访方案应该包括哪些方面？
3. **需求交流；** 客户需求交流的四个环节和六个步骤是什么？客户沟通的三个工具 **USP/FABE/SPIN** 分别是什么意思？
4. **营销公关；KA** 采购流程和时间节点需要做什么样的决策链公关及推进？如何找对人、说对话、办对事？
5. **立项招标；** 怎样推动客户需求进行采购立项？招标流程中需要注意哪些方面才能完美中标？
6. **签订收款；** 合同签订过程中怎样的谈判才能实现多赢？怎样把空收款流程的节点才能完成公司的收款任务？
7. **交付复购；** 为什么说合同签订是 KA 营销和客户价值实现的真正开始？如何处理交付过程中问题，保持良好的客户满意度？

## 大客户营销的“七步法”全流程



### ➤ 大客户营销的“七步法”全流程推进

大客户采购决策流程与时间构架，按“七步法”展开阶段性销售策略及行动；采购决策链分析，分层次公关，团队运作。挖需求，找办法，抓关键；

关键决策人KP的性格分析，公关策略。大客户营销的五大基本动作；

- 1) 技术交流；
- 2) 拜访公司；
- 3) 参观样板点；
- 4) 大型营销活动；
- 5) 高层互访

### ➤ 立项投标、签单收款、交付复购

标前引导，指标攻防，全方位公关，标书规范，商务决策，投标策略；

签单交付是真正营销的开始，售前-销售-交付的铁三角团队运作。问题难免，反应速度和态度最为重要。提升客户满意，才能有复购。

### ➤ 大客户营销“七步法”全流程场景的实战演练；

结合实战，抽取“七步法”全流程的部分场景，进行实战演练；

提升大客户营销团队的核心关键能力；客户关系能力，陌生拜访，竞情收集；商务技术能力，方案呈现，高质量合同的获取；组织策划能力，项目管理，合同交付及成本控制；提升士气与凝聚力；发现不足并持续改进；提升销售业绩和利润，超越对手，勇夺第一！

**赋智：学习知识/经验/方法；赋能：分享技能/流程/套路**

## 第四部分

- KA 经理实战演练：**
1. 实战演练为什么是角色扮演的互动体验式学习？实战演练是什么时候出现的？与军事演习有什么不同？
  2. 为什么技能学习不同于知识学习，必须采取实战演练？
  3. 实战演练的课程培训能带来哪些好处？如何实现团队技能提升和业绩倍增的？

## 第五部分

讨论：如何在实践中改进我们的行为