

# 赢在价值——大客户销售实战训练营

## 课程背景：

本课程基于长期对大客户销售人员的观察与研究，重点解决以下大客户销售人员的常见问题：不清楚我方在项目中的位置，无视客户的价值感知，要么盲目乐观，要求公司更多投入，要么过于悲观，早早放弃；不知道该搜集什么样的信息，以便制定正确的策略；对客户需求的理解过于肤浅，仅仅是考虑如何满足表面需要，而不是考虑需求背后站着哪些人，更不会考虑怎样发展这些人来推动我方项目；在我方未参与的前提下，客户已然形成需求时，无法意识到竞争对手的优势已经确立；时常喜欢采用跟随策略，成为一个陪绑者，最后往往陷入低价竞争的泥淖；天天疲于奔命攻山头、炸碉堡，不知道如何通过调整需求屏蔽对手，如何在订单中迅速找到和占据有利位置，对竞争对手发动“高维打击”。

## 课程收益：

- 全面掌握大客户销售思维的更新与演进，正确选用销售策略
- 理解销售人员获得客户重视的核心要点，提升客户沟通效能
- 掌握提问与倾听的关键技巧，在客户沟通场景中避免“尬聊”，实现高效客户沟通
- 梳理大客户销售场景中的关键问题，提升复杂销售场景下的问题解决能力

## 课程特色：

- ▲ **案例教学**：精选业内典型案例，引导学员在案例中寻找大客户营销的经验与心得
- ▲ **情景实操**：从真实案例中进行取材，拟真模仿大客户拜访、方案呈现等工作场景，让学员在实战中学习，确保培训技能落地转化
- ▲ **翻转课堂**：打破传统培训的枯燥讲授方式，激发学员主动学习分享，确保知识吸收与技能转化
- ▲ **世界咖啡**：引导岗位专家集思广益，共同破解关键难题

**课程时间**：2天，6小时/天

**课程对象**：大客户销售经理，大客户销售总监

**课程方式**：讲授、案例分析、实战模拟、团队共创

## 课程大纲

### 第一讲：销售思维的更新换代

拜访客户视频案例分析：销售技法与客户感知

#### 一、销售模式 1.0——摆卖和推销

1. 以物易物到商务谈判
2. “摆卖”式销售的利与弊

#### 二、销售模式 2.0——快速呈现卖点

1. FABE 销售法则
2. 利用从众心理推进销售

#### 三、销售模式 3.0——顾问式销售

1. SPIN 销售法则
2. 顾问式销售模式的常见盲区

#### 四、费力不讨好的销售盲区

1. 全力巴结惟愿获得照顾
2. 盲目答应客户一切要求

**团队共创：**如何获得客户的重视与信任？

## 第二讲：高效能客户拜访攻略

**课堂讨论：**客户拒绝接见的原因分析

### 一、展现价值赢得配合

1. 业务专家
2. 产业机会
3. 隐性机会
4. 解决措施
5. 成功案例
6. 参考标准

**团队共创：**我能为客户带来的价值

### 二、激发兴趣赢得关注

1. 激发客户的企图心
2. 启动现状评估
3. 建立需求链接
4. 激发客户兴趣

### 三、鼓励客户畅所欲言

1. 理解与避免“尬聊”
2. 让客户觉得聊的投机
3. 让客户有插话的空间

**拟真实战：**说出让客户好奇的故事

## 第三讲：客户倾听与提问技巧

### 一、常见的提问类型与操作要点

1. 探索类提问
2. 控制类提问
3. 确认类提问

**案例测试：**如何看待客户说的这段话？

### 二、良好倾听的关键要点

#### 1. 倾听的四大盲区

- 1) 精力分散，容易走神
- 2) 被产品塞住耳朵
- 3) 准备不足，缺乏自我
- 4) 面对障碍，束手无策

#### 2. 倾听的三大原则

- 1) 为理解而听
- 2) 让客户知道我们听的到位
- 3) 让客户把话说完

## 第四讲：客户需求分析与引导

### 一、全面理解客户需求

1. 尊重客户的认知
2. 组织与个人利益区分
3. 组织与个人利益整合

### 二、提前介入规划需求

1. 关注客户业绩目标
2. 提供改善业绩目标的建议而非产品信息
3. 识别需求与要求
4. 引导客户调整要求

## **第五讲：大客户销售场景攻略**

### **一、新增订单场景攻略**

**课堂讨论：**如何发展新增订单

1. 老客户转介绍
2. 离职客户长线钓鱼
3. 同业活动寻找商机
4. 借力有发言力的大佬
5. 成为“知乎大咖”
6. 耕耘行业客户聚集地

### **二、商机管理全场景攻略研讨**

1. 需求探索场景
2. 需求认知场景
3. 成本纠结场景
4. 竞争遴选场景
5. 意向充足场景

**通关测试：**梳理实际工作中的难题，探讨并呈现解决方案

**课程总结**