

# 课程名称：大客户销售管理

## KEY ACCOUNT SALES MANAGEMENT

### 一、课程时间：

1天时间（讲解+实战演练）

### 二、课程效益

- 心态：意识到卓越大客户销售人员所具备的能力，认识自己在销售方面的不足，愿意主动提升。
- 技能：掌握三个要素（关注、信任、默许）；五个动作（结交、鼓励、询问、展示、查证）；六个过程（拜访前准备、开场白、探索需求、提出建议、缔结、处理异议）。
- 应用：增加客户购买的意愿度，加速达成协议，提高业绩。

### 三、课程纲要

#### 单元一 专业大客户销售人员的基本功

- 知道大客户销售人员的角色和使命
- 了解普通、良好和卓越大客户销售人员的区别

#### 单元二 大客户影响式销售三个要素

- 掌握客户购买心路历程
- 掌握专注、默许、信任三要素
  - 专注于客户的言行和心理变化
  - 在销售的每个阶段都获得客户的默许，稳步推进到下一阶段
  - 取得客户共识，赢得客户的信任

#### 单元三 大客户影响式销售的五个动作

- 结交：与客户建立交流氛围
- 鼓励：促使客户开放胸襟、投入交流
- 询问：运用开放式、封闭式、半封闭式问题询问客户的需要
- 展示：展示能力，建立客户信心与信任
- 查证：确认在该阶段与客户是否达成共识

#### 单元四 大客户专业销售的六大过程

- 拜访前准备
    - 如何做好平时的准备
    - 掌握拜访前准备的步骤
  - 做好开场白
    - 了解开场白的目的
    - 知道常用的开场白方法
  - 探索客户需求
    - 了解需求的定义：现状与理想状态的差距
    - 掌握 SPIN 询问技巧
- Situation 背景问题：收集事实、信息及背景数据

Problem 难点问题：询问客户面临的问题、困难、不满，寻找产品所能解决的问题  
销售位置与策略转移

Implication 暗示问题：询问客户难点困难、不满的结果和影响，把潜在的问题扩大化

Need Pay-off 效益问题：询问提议的对策的价值、重要性和意义

- 运用 FAB 提出自己的建议
  - Feature 特征
  - Advantage 优点
  - Benefit 益处
- 缔结
  - 了解缔结的时机
  - 掌握缔结的步骤和技巧
- 处理异议
  - 知道常见异议类型：疑虑、误解、实际缺点
  - 掌握处理异议的步骤和方式

**单元五 总体评价和角色演练、沙盘模拟。**

#### **四、课程 Q & A 时间和互动交流**

#### **五、讲师介绍：**

**随附前程 PPT 讲师介绍**