

海外高层客户影响力与客户沟通技巧

课程大纲

开篇研讨：

- 1) 海外营销团队面临的挑战与解决之道
- 2) 我方核心优势：品牌、客户积累、大数据沉淀、支撑资源整合、端到端服务、产品与服务定制化...
- 3) 大客户营销的演进之路：前瞻性地深入研究客户战略与实施，提供差异化服务,让客户持续赢利...

第一部分 高层客户影响力的基本思想

- 1、 海外市场营销方式的变迁
- 2、 有效影响客户的必做功课——首先思考的9个问题
 - 1) 客户的外部市场的发展趋势（最终客户需求分析）
 - 2) 客户的战略愿景、优势和困难
 - 3) 我们的战略愿景、优势和困难
 - 4) 客户的采购流程、采购标准分析
 - 5) 客户决策链和关键人的分析
 - 6) 友商的市场表现
 - 7) 我方的市场表现
 - 8) 市场潜在的变数
 - 9) 如何呈现我方差异化的服务价值

第二部分 海外营销人员的个人专业品牌修炼

- 1、 如何在拜访中让客户产生好感和信任感
- 2、 能被客户接纳的专业形象：天使，行家和顾问
- 3、 全球型营销人员的知识结构修炼
 - 1) 营销人员合理的知识结构
 - 2) 如何提升和改善自己的知识水平
- 4、 对客户有战略价值——认识和整合全球专业资源

第三部分 海外营销人员的客户影响力基本功

- 1、 概述：为什么要修炼基本功
- 2、 六项基本功修炼

- 1) 看：观察客户场景并正确地推测有价值的情报
 演练：观察场景获取情报
- 2) 听：倾听客户的多维度需求
 演练：通过开放式引导挖掘需求
- 3) 记：打造商业情报库
 分享：黄金两小时的妙用
- 4) 思：象独立生意人一样的思考
- 5) 说：讲清楚，说精彩
 演练1：有意义地寒暄或深入谈及客户行业
 演练2：有针对性地介绍公司
 演练3：准确而生动地呈现一个经典案例
 演练4：描述一项“撒手锏”技术或产品
 演练5：介绍我方差异化优势的服务体系
- 6) 攒：成为资源整合专家
 案例与研讨

第四部分 关键营销场景中的洽谈与沟通方法

1、正式拜访海外客户的一般交流步骤（七步法）

- 1) 观察与感知
- 2) 建立初步信任
- 3) 澄清可能临时出现的问题
- 4) 挖掘需求
- 5) 共创愿景
- 6) 确认客户感知
- 7) 制定后续互动计划

2、顾问式销售沟通的话术基础

- 1) SPIN 挖掘需求话术
 - A. Situation：背景型问题（例如：谈论行业）
 - B. Problem：难点型问题（例如：提及客户难点）
 - C. Implication:内含型问题（例如：和客户算明细账，确认收益或损失）
 - D. Need-Pay Off 需求效益型问题（例如：反问客户的解决思路）

课堂演练：挖掘客户的潜在需求与真实想法

2) NFPB 话术 (呈现价值)

A. Need-Pay Off:确认客户的观点

B. Feature:表述我司的业务方案提供能力

C. Proof : 我司的类似案例

D. Benefit : 如果合作, 将给客户带来什么价值

课堂演练: 有效地呈现差异化价值来打动客户