

# 中小企业客户销售策略与技巧

## 课程背景：

本课程中将深刻诠释营销与销售行为的核心本质，掌握简单易行并行之有效的销售实战技巧，营销沟通技巧，从根本上把握与推进客户购买进程，提升成交率！课程将彻底打破前期思考方式的刻板化，以切实提升银行对公客户经理的营销实战水平与技能为出发点，为银行客户经理拓展业务，自强发展，提供全面务实的指导。

## 课程大纲：

### 一、中小企业客户与中小企业客户销售

- 1、什么是中小企业客户
- 2、中小企业客户的4大关键特征
- 3、中小企业客户的生命周期
- 4、中小企业客户销售的特殊性
- 5、中小企业客户销售链

6、中小企业客户拜访前的准备

7、中小企业客户经理在沟通中的不良表现

## 二、人的行为处事风格与中小企业客户销售

1、人的行为处事风格类型

2、人的行为处事风格特征

3、如何与不同行为处事风格的客户打交道

4、双人舞----如何与客户保持一致

5、如何说服一把手

## 三、中小企业客户顾问式销售技术

1、中小企业客户市场开发应该重点考虑的关键环节

2、银行对中小企业客户明确清晰的价值定位

3、如何建立客户关系及客户关系的四种类型

4、如何对中小企业客户进行市场细分

- 5、中小企业客户的三维需求
- 6、客户需求的深层次挖掘
- 7、中小企业客户经理的工作内容
- 8、中小企业客户经理的角色转换与发展目标
- 9、中小企业客户经理如何发掘客户的利益点

案例：从交易型销售到顾问式销售——某行对能源公司营销案例剖析

#### 四、中小企业客户客户经理销售核心技巧

- 1、FAB 及 FAB 核心话术及练习
- 2、中小企业客户顾问式销售 SPIN 模式  
    隐含需求、明确需求、利益、优点、特征
- 3、背景问题、难点问题、暗示问题、需求---效益问题
- 4、SPIN 模式之混合销售团队
- 5、中小企业客户的差异化营销

## 6、中小企业客户销售的八种武器

## 五、客户关系的发展历程客户开发计划

### 1、客户关系发展模式

### 2、客户状态对销售的启发

### 3、客户管理与客户销售的区别

### 4、层级计划体系与客户营销策略

### 5、客户管理的要点：商业合作程序

### 6、不同细分市场的客户

### 7、与之对应的销售流程

### 8、与之对应的销售队伍再造

案例：加强行业分析，锁定优质客户

某行对省交通厅营销案例剖析

## 六、拒绝处理技巧与客户开拓方法

1、自信力与目光训练

3、如何处理拒绝

1) 拒绝的本质

2) 如何处理客户的拒绝？

3、如何化解客户提出的难题

5、如何快速高效开发新客户

1) 计划与活动：计划我们所做的，做我们所计划的

2) 顾客开拓

3) 寻找潜在客户的原则

接触前的充分准备

如何辨别潜在客户

## 七、促成式产品营销方法与缔结战术

1、如何塑造产品的价值及调动对方情绪

1) 产品说明的方法与步骤

2) 产品介绍的八大技巧及注意事项；

3) 提出解决方案 (FAB)

4) 捕捉客户的购买信息成交的时机

5) 提出购买建议 (解决方案)

2、如何解除客户的抗拒点

1) 客户七种最常见的抗拒类型

2) 客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法与公式

3) 解除抗拒点的成交话术设计思路

4) 解除抗拒点原则

5) 解除客户抗拒的技巧

6) 处理抗拒点 (异议) 的步骤

## 八、客户经理的营销技能模型

1、客户销售的专业知识和概念

2、面对面销售技巧

3、公开演讲技巧

4、谈判技巧

5、顾问型销售技巧

6、高层客户销售

## 九、基于信任的客户营销技巧

1、客户人性弱点的利用价值

2、客户的行为风格与因素

3、提升客户管理人员被信任度

4、提升信任度的访谈沟通架构

5、如何快速建立信赖感

6、信赖感的5大原则

7、快速与客户建立信赖感的五大策略

案例：超值维护，超值服务

某行对热电联产项目的营销案例

## 十、提问与答疑