

《大客户谈判》

【授课时长】

2天（每天6小时）

【授课对象】

销售总监、销售经理、销售精英、老业务员、工业品销售、渠道销售

主讲：曹恒山（大嘴老师）

专业授课12年 资深实战派销售培训专家

全国百强老师

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师

美国NGH催眠师

江南大学商学院企业家辅导员

畅销书《享受拒绝》作者 作家协会会员

【畅销著作】

《享受拒绝》（畅销10年）、《大客户谈判》、《销售这样说才对》、《林妹妹升职记》、《销售必学的性格分析术》、《我适合做销售吗》等。

【选择曹老师的四大理由】

1、经验丰富

曹老师有着长达12年的讲课经验，曾为400多家企业授课、并为30家企业担任常年销售团队咨询顾问辅导老师。

2、风趣幽默

曹老师主张“快乐学习”，课堂没有填鸭，只有是欢乐、活泼、游戏、故事、讨论及情景演练，使学员在轻松幽默的氛围中学习，让学习过程快乐而有趣。

3、注重心理学研究

曹老师从 06 年起就开始潜心研究心理学，始创“四型人格”，同时还学习了催眠技巧，并将催眠与心理学运用到了销售沟通与成交中，帮助了很多企业小搜员工转变心态，重获新生。

4、学员评分高

由于曹老师课程“干货”接地气又风趣幽默，所以课程满意度非常高，学员平均打分在 97 分以上。

【上课守则】

每个人都是主角

放下一切，尽情参与

只有你要，你才会得到

影响别人学习就等于犯罪

给别人掌声就是给自己掌声

2 天课程目录：

	课程	内容	时间
序章	《团队建设》	破冰暖身+团队建设	半小时
第一章	《大客户定位》	给大客户画像、分级、分类、建档	1.5 小时
第二章	《大客户沟通心法》	破冰\提问\聆听\夸赞\共情\仿效\ 催眠等	4 小时

第三章	《大客户开发》	电话邀约、微信邀约、陌拜技巧	1.5 小时
第四章	《大客户谈判与成交》	报价、讨价还价、接触抗拒、成交技巧	3 小时
第五章	《大客户维护》	提高售后服务满意度，转介绍技巧	1 小时

【课程大纲】

序章、团队建设

互动热身游戏

- 1、分组并选出组长
- 2、队名、队呼、队歌、团旗
- 3、团队风采展示 PK

第一章、大客户定位

1、市场分析

对自己产品、企业、客户做一个全面的认识和分析

四个分析：自我分析、客户分析、产品分析、对手分析

分析工具：SWOT 分析法

课堂实战：用 SWOT 法给你的产品做市场优劣势分析

2、大客户画像

大客户是谁？

大客户分类依据：二八定律+聚焦法则

——效率最高的销售工作方法

案例：农业银行的大客户分类

3、大客户分级和归类

如何给客户分级 A\B\C\D

给大客户分类、分级别 《选对池塘钓大鱼》

4、大客户信息搜集

客户导入渠道（客户来源）

客户信息的获取

小人物法则

案例分享：扫地阿姨的关键信息

5、给大客户建档

大客户=拍板人（决策人）+财务负责人+关键人+采购员+线人

获取信任的技巧——投其所好

对客户的信息越准确，越容易获得客户好感

案例分析：哈维麦凯的礼物

客户档案：麦凯 66

第二章、大客户沟通心法之七种武器

与大客户沟通的目的：

挖掘需求信息、获取客户信任、阐述产品价值、获取客户真实抗拒

一、破冰技巧

1、微笑技巧——听得到的微笑和看得见的“表情”

价值百万美金的笑容。——原一平

微笑是销售沟通中最强有力的武器

微笑也是服务礼仪的关键

三个步骤训练亲和力极大值的微笑

不会微笑是因为脸上的笑肌不发达

“筷子微笑练习法”

2、幽默技巧

快速让客户喜欢你信任你的武器——幽默

如何成为一个幽默的人

幽默技巧：夸张法、对比法、偷换概念法……

善用互联网流行语：身体被掏空、撒狗粮、不扶墙就服你、……

二、有效发问技巧

1) 选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交

课程互动：美国华侨买房子

2) 反问技巧

故事：拂晓就撤退

案例：尚层装饰的金鸡湖别墅案例

团队游戏：齐眉棍

比赛哪个小组最快完成游戏

分享：你从游戏中看到了什么？

3) 给答案技巧

想要一个正确的答案，先给一个错误的让客户否定。

案例：接待客户开场

现场互动：给答案练习

4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

课堂讨论：四个小贩的区别

三、聆听技巧——获取客户最准确的产品需求

30/70 法则

案例：乔·吉拉德的失策

成为客户的私人心理咨询师

成为良好倾听者的 8 项秘诀

微笑倾听的力量

三秒钟法则

四、赞美技巧——让客户飘飘然

赞美是世界上最廉价却又最珍贵的礼物。

PMP 法则

故事：一百顶高帽子

夸赞的六个关键技巧

如何找到赞美点

团队 PK 游戏：比赛哪个团队能够快速找出同事的赞美点

五、仿效技巧——瞬间产生好感，拉近距离

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

如何快速获得客户的认可

如何通过微信聊天找到共同点？

六、共情技巧

心理学技巧——共情

共情的目的

如何在微信聊天与现场沟通中快速成为客户的“知己”

共情话术分享

七、催眠式沟通

催眠的概念

冰山法则——潜意识与显意识的关系

暗示技巧

故事：一份高智商名单

心灵扳机的制作——心锚设定

假设成交法及话术

自我催眠——放松疗法

如何缓解自己的情绪压力

缓解紧张——扫描仪法+旧棉袜法

集体催眠体验

第三章、大客户开发

1、大客户开发

销售的第一份投资——准客户名单

名单的质量决定了最后的成交率

2、电话销售礼仪

电话中的声音练习

3、接电话技巧

响几声才能接？

接电话开场话术

4、要为电话邀约准备什么？

机会永远留给有准备的人

心态的准备

话术的准备——《百问百答》

5、邀约话术设计

设定理由+选择式缔结

理由的设计——思考：客户为什么要见我？

用时间缔结、用地点缔结、用目的缔结

成功案例分析 课堂模拟练习 A/B 角色扮演

6、邀约成功后的工作

7、邀约失败后

8、课堂练习：实战邀约你的客户

案例：王经理是如何成功邀约李总的

分组角色扮演 A/B 角色互演 课堂分享与点评

二次邀约

第一次见面后的伏笔

二次邀约的话术

9、陌拜技巧

绕过前台技巧

开场与自我介绍

案例分析：扫楼

10、微信营销沟通及邀约技巧

如何通过微信邀约客户

朋友圈的发布技巧

如何用微信引流导入新客户

第四章、大客户谈判与成交

谈判得来的都是净利润！

1、大客户成交的第四要素

销售三大要素：需求、购买力、拍板人

谁是拍板人？

第四要素：信任

案例：表姐的保险

2、报价策略（谈判技巧）

1) 三不报价

2) 三明治报价法

3) 如何退让——提要求——大惊失色

3、如何应对客户抗拒？（解除客户抗拒技巧）

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

重新框视法

如何应对讨价还价

“太贵了”=？

如何应对我不需要、太忙了、没时间？

我要再考虑考虑

再商议商议……

解除抗拒的核心技巧：平行架构法

平行架构法的流程 案例分析

课堂互动：分组演练如何解除客户抗拒

4、成交前的信息捕捉

没有最好的成交技巧，却有最好的成交时机！——世界第一销售冠军汤姆霍普金斯

通过客户语言捕捉成交时机

通过客户沟通中的提问捕捉成交时机

通过客户肢体语言捕捉成交时机

5、杀单技巧 又称为“逼单法”

故事：买金科的房子

逼单的目的——逼出抗拒

用合同逼单

6、FABE 销售成交策略

(1) 特点(Feature)：“因为……”

(2) 功能(Advantage)：“从而有……？”

(3) 好处(Benefit)：“对您而言……”

(4) 证据 (Evidenc)：“举例来说……”

7、“将军”成交法

防止客户反悔

案例：卖挖掘机

8、从众策略

从众策略的流程

9、比较成交法

10、 涨价策略

11、 短缺策略——影响力法则

稀缺法+紧迫法

短缺策略的实施步骤

12、 窃听风云技巧

13、 蚕食法

14、 “起死回生法”或“门把销售法”

课堂练习：门把策略

第五章、大客户维护

1、大客户维护

签单才是销售真正的开始

案例：四年的维护得到六年的大订单

提升客户的黏性得到持续的大订单

3、售后服务

售后服务的责任人——销售员

如何实现超越预期的售后服务

4、转介绍技巧

新客户在哪里？——老客户的身边

售后服务的真正目的：老客户转介绍

转介绍的前提：超越预期的售后服务

人以群分物以类聚

转介绍的流程

转介绍的时机

转介绍的话术

5、客户之间的交叉互动

让客户之间产生生意合作

组织老客户交流会

课后预留 15 分钟学员提问。

课程宗旨：有效、有笑、又有料！

备注：上课会以鱼骨式座位分组，小组 PK，根据课堂回答问题、分组讨论成果、

小游戏互动等分数奖励评选出优秀团队，并颁发奖品，提高课堂互动和氛围。