

《新客户开发与维护》

【授课时间】

2天（6小时）

主讲：曹恒山（曹大嘴）

授课 13 年 资深实战派销售培训专家

门店销售培训专家

全国百强老师

十大销售培训师

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师

美国 NGH 催眠师

全国优秀青年经管作家

江南大学商学院企业家辅导员

无锡作家协会会员

【老师主要著作】

《林妹妹升职记》、《享受拒绝》、《谁懂客户谁拿订单》、《销售这样说才对》、《我适合做销售吗》等等。

【选择曹老师的四大理由】

1、经验丰富

曹老师有着长达 13 年的讲课经验，曾为 400 多家企业授课、其中 31 家企业

担任常年咨询顾问辅导老师。（相关行业：无锡东方汽车城各 4S 店店长精英持续培训、徐工旗下工程机械渠道代理富力达各车辆销售门店全年辅导培训、商业大厦店长培训、上海红蜻蜓皮鞋全国店长导购轮训、恒泽堂女性产品专卖店店长培训、九州医药连锁店店长培训、蜜蜂瓷砖导购销售技巧等等）

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、实战接地气

曹老师是一线销售出身，还曾任服装导购员，又担任多家企业管理顾问和团队教练，因此手里的案例丰富，课程内容大多都是学习后马上就能运用到工作中去的“干货”，而且课堂中曹老师会安排很多模拟练习。

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

【课程大纲】

第一章、市场分析

第二章、客户开发

第三章、高级沟通心法

第四章、客户维护

前言

故事：打乒乓 成功=正确的方法+持续的努力

学习的终极目标是什么？

序章、团队建设

互动热身游戏

分组：

- 1、选出组长
- 2、队名、队呼

两天课程将以小组为单位进行比赛，包括课堂提问回答、小游戏、案例研讨、角色扮演等互动进行分数奖励，最后决出优秀团队。

第一章、市场分析

1、市场分析

知己知彼百战不殆。

分析自我、分析竞争对手

市场分析工具：SWOT 表

课堂互动：用 SWOT 表对产品优势进行分析

2、客户分析

给自己产品贴标签（定位）

定位你的客户——目标客户是谁？

目标客户在哪里？

获取新客户的渠道

3、准客户的获取

名单的质量决定了最终的成交质量。

换取名单的关键：黄金沟通法则——想要别人如何对你，你先如何对别人。

第二章、客户开发

1、电话开发客户技巧

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

2、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

3、邀约成功后的工作

4、邀约失败后

5、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

6、二次邀约

第一次见面后的伏笔

二次邀约的话术

7、微信开发客户技巧

(1) 如何从 QQ 中导入客户

(2) 如何拥有更多的微信朋友

人脉=财脉

(3) 如何在朋友圈中发布消息

(4) 发布消息的时间段和频次

(5) 如何通过微信维护客户

(6) 如何做公众号+服务号+订阅号

(7) 公众号的维护与发布

8、会议营销技巧

会销是效率最高的成交技巧——一对多

会销的准备工作

会销的流程

会销的注意事项

如何引爆会销现场成交

9、新客户拜访

陌生客户的拜访

拜访开场

产品说明与报价技巧

第三章、高级沟通心法

与客户沟通产生黏性

充分了解客户需求

与客户成为朋友

1) 破冰技巧

夸赞技巧

微笑技巧

聆听技巧

2) 给答案技巧——封闭式提问

跟 FBI 学沟通心理学

3) 反问技巧——开放式提问

故事：拂晓就撤退

案例：连锁店

目的：防止误解客户需求

反问的基本话术

课堂练习

4) 以问收尾技巧

先回答，再反问。

课堂练习

第四章、客户维护

1、与客户产生黏性

故事：99 颗星星

案例分析：四年的沟通换来六年订单

2、给客户分级

客户分级的标准 A\B\C\D

给客户分级的表格推送

3、给客户建档

哈维麦凯的篮球故事

案例：麦凯66问

推送资料：“曹氏客户信息登记表”

4、金牌客户服务

客户服务的第一责任人——销售员

5、完美的售后服务

超越客户期望值

超越期望的目的：

- 1) 成为忠诚粉丝——回头客
- 2) 提升口碑
- 3) 转介绍

6、转介绍技巧

倍增客户的奇招——转介绍

客户在哪里？——老客户身边

转介绍的前提：超越客户期望的售后服务

转介绍的流程

课堂练习：做一个转介绍的模拟练习

【推荐课程】

《大客户谈判与成交》——实战落地的成交技巧

《打造狼性销售团队》——销售经理的实战管理技巧 2 天

快乐学习、快乐工作、快乐生活！

- 1、上课将会分组，每一组都会计分，包括 PK 游戏、上课回答问题、积极互动都会加分，上课不守纪律、玩手机、迟到等都会减分，最后将奖励优胜团队。
- 2、课程结合互动拓展室内游戏，不仅激发团队激情，还提升课堂效果。
- 3、上课将结合授课和互动演练角色扮演，让学员在课堂上就能掌握一些基本的销售技巧，今天上课，明天就能使用到成交中去。