

# 大客户顾问式销售技巧

主讲人：许慧梅

## 课程背景：

### 销售人经常被这些困扰：

- 找不到客户群，我该怎么办？
- 见不到客户面，我该怎么办？
- 见面不知道说什么，我该怎么办？
- 搞不定客情关系，我该怎么办？
- 客户已有固定供应商，不理睬我，我怎么办？

本课程的销售技能提升训练，带领销售人员掌握有效开发客户的流程和工具。通过大量的练习使销售人员在开发客户过程中，有信心、有方法、业绩提升。真正让销售人员做到不仅了解了销售技能的理念，而且真正做到把方法运用到实际工作中，行之有效、成为业绩优秀的销售人。

## 课程目标

**识记：**销售基本法

**掌握：**掌握开发目标客户的方法、策略、

**完善：**

**运用：**掌握与客户的交谈方式、内容，学会观察客户、捕捉机会

### 【授课形式】：

随机分组：所种方式为学员创造氛围，多层次分组互练

轻松教学：多元化地帮助学员，随时解答

实战演练——分组讨论、案例解析等，全心投入

现场设计——直接设计客户开发计划、直指目标、反复训练

### 【培训对象】

销业务精英

## 【培训时间】 1-2 天， 6-12 个小时

### 第一部分：销售思维与心态研讨

#### 一. 销售的思维层次

1. 思维层次
2. 客户之核心感觉
3. 关键时刻关键动作
4. 如何以关键动作创造感觉

(1)信任

(2)安心

(3)价值

#### 二. 销售人员之核心心态

##### 1. 正面心态

- (1)没有问题,就没有商机
- (2)没有拒绝,就没有销售
- (3)没有需求,就没有价值
- (4)成功者找方法,失败者找借口

##### 2. 一种积累过程

- (1)销售不只是工作,是个人实力与身价的积累
- (2)人际资源与商业素质的积累

##### 3. 一种“心智活动”的锻炼

- (1)个人情商的培养
- (2)智慧与修为的粹炼

#### 三. 总结—大客户销售的思维转换

- 1、产品服务销售——理念价值观销售
- 2、大客户销售——伙伴关系建立
- 3、商品的提供——创造综效价值
- 4、推销式销售——顾问式销售

### 第二部分：有备而战

#### 一. 有备而战(一)—我对客户

- 1、基本思维:

## 2、客户分类及筛选方法

### 二. 有备而战(二)—策略与计划

#### 1、需求分析—拟定销售策略

#### 2、决策模式分析——拟定销售计划

### 三. 有备而战（三）—利其器

#### 1、武器一：核心优势的包装

#### 2、武器二：卖点及差异化特色包装

#### 3、武器三：成功案例的包装

### 四. 有备而战（四）—访前准备

#### 1、新客户业务拜访最重要的一关是见面的第一印象及前面的几分钟。

2、为了有效突破冷漠或拒绝，寻找最适切入点，即早与客户产生共鸣。出发前一定要有所准备。

#### 3、关键的准备事项：

#### 4、从客户的角度，准备好三个问题的精简答案

#### 5、准备好激发客户开口的提问

## **第三部分：顾问式销售技巧**

### 一、安排约会

#### 1、安排约会是业务拜访的第一关

#### 2、勤+创意+技巧

### 二、业务拜访步骤

#### 1.以客户观点（购买程序）出发的业务拜访流程

#### 2.按业务拜访步骤规划你的拜访

### 三. 业务拜访关键技巧

#### 1. 案例演练

#### 2. 关键技巧如何建立

##### (1) 信任

##### (2) 如何探访需求

##### (3) 如何提供解决方案

##### (4) 促成与异议处理

视频分享：《非诚勿扰》案例

## **第四部分：大客户管理技巧**

## 一. 创造双赢的 PRAM 模式

### 1. PRAM 模式

### 2. 原则

## 二. 销售人员在大客户管理中的角色

### 1. 整合及协调团队资源，为客户创造价值

### 2. 协调客户关系管理

分享：协助维护大客户管理数据库

## 三. 客户关键互动技巧

### 1. 案例演练

### 2. 技巧总结

(1) 如何突破成见，贴近客户

(2) 如何设定客户合理期望值

(3) 面对不合理要求的团队应对策略

(4) 对客户合理要求，一时无法满足

## 案例分享：销售技巧演练工具

### 工具 2-1：目标市场机会评估

### 工具 2-2：成熟度评估

### 工具 2-3：竞争条件评估

### 工具 2-4：有备而战（二）策略与计划 1. 针对不同决策角色包装不同销售卖点

### 工具 2-5：有备而战（二）策略与计划 2 .预先模拟竞争者策略

### 工具 2-6：有备而战（二）策略与计划 3 . 销售策略计划范例

### 工具 3-1：量化客户价值或代价方法

### 工具 3-2：销售技巧自我追踪落实清单

### 工具 3-3：销售主管销售技巧辅导评估

### 工具 3-4：课后销售技巧“个人练功”行动计划表