

《大客户销售流程与公关技巧》

课程简介：

您在面对大客户销售时有以下困惑吗？

搞不清销售流程，不知道该在什么阶段做什么事？不清楚自己的位置在哪？下一步如何去做？

不同的阶段会出现不同的领导，不清楚他们谁说的算？拎不清客户的人物角色，不知道如何

和他们对话，搞不定他们？总是一个方案打遍天下。

课程亮点：

认识大客户的销售流程

帮助你梳理销售思路

带你认识大客户的决策流程

分析大客户的几种角色

不同的人物关注点不同

课程时间：1天,6小时/天

课程对象：资深销售人员和销售管理人员、大客户销售人员，B2B销售人员，项目型销售人员等等

授课模式：讲授、游戏互动、案例分析、小组研讨、情景演练

课程收益：通过一天的专业销售培训，你将学习到大客户销售的流程和谋略，通过互动，练习，演练。融入实战当中，切身体会大客户销售中的“策略”重要性。识别关键人物，认识客户的不同角色的作用，不同的类型客户，应当注意哪些？如何沟通？如何得到认可？从而顺利拿下项目。

课程大纲：

一：大客户的采购流程与销售流程？

1、认识客户的购买流程

战略规划、理清需求、方案评估、采购、实施验收、项目应用

2、销售流程的天龙八部

3、销售流程一：客户规划 工具：客户规划表

a.知道哪些行业，哪些企业，哪些人是你的客户？

b.销售最宝贵的是时间

4、销售流程二：访前准备 工具：访前准备清单

a.知己知彼，百战不殆。每一次拜访都是加分机会

b.有备无患，大客户销售的访前需要准备的硬件与软件

5、销售流程三：激发兴趣 工具：激发兴趣模板

a.准备好案例和成功故事，现身说法激发客户兴趣

b.成功的案例如何去写？

6、销售流程四：需求确认 工具：SPIN 与发问技术

a.做销售就是挖需求

b.挖需求常用的技巧和工具

c.客户常见的四种需求类型

7、销售流程五：接触决策

a.客户关键人的种类

b.找对人才能做对事

8、销售流程六：共创方案 工具：共创方案行动计划表

a.什么样的方案客户会喜欢？

b.客户比你更珍惜他的成果

9、销售流程七：商务流程

a. 招投标的技巧

b. 商务谈判技巧

c. 商务谈判就是情报搜集

10、销售流程八：实施交付

合作不是结束，而是开始

二：客户的角色分工与需求差异

1、客户的角色分类

决策者、守门员、使用者、内线 coach

工具：客户决策分析表

2、决策者

a. 决策者的定义？

b. 拜访决策者遇到的挑战？

c. 什么样的人会是决策者？

d. 决策者关心什么？

3、守门员

a. 遇到的挑战？

b. 守门员迷之自信的特点？

c. 与之打交道的注意事项？

d. 技术者会关心什么？

4、使用者

a. 遇到的挑战？

b. 需求部门的重要性？

c. 如何沟通说服？

5、内线，教练（coach）

a.Coach 的标准与作用

b.Coach 的种类

c.如何发现 coach

d.如何培养 coach

e.如何保护 coach

总结：复盘改善与行动计划