

通讯互联网 IT 精英销售

顾问式大客户销售

张良全

【课程背景】

在通讯、互联网、IT行业的大客户销售过程中，常常出现以下问题：

1. 销售团队士气低落、得过且过，如何启动销售的信念、使命感和激情？
2. 企业客户需求千变万化，错综复杂，怎样知己知彼百战不殆？
3. 销售过程扑朔迷离，有哪些高级技巧，可以步步为赢，提高每一步的胜率？
4. 如何克服团队内部和外部阻力，让客户主动上门，让业绩指数增长？

以上现象的出现，主要有以下几个原因：

1. 缺乏清晰的个人职业目标体系，来激发正向积极的心态；
2. 缺乏系统化、结构化、实战化的专业技能素养。

激烈竞争的时代，通讯、互联网、IT行业企业管理者如何帮助大客户销售经理建立自动自发的积极职业心态？如何让销售经理们精准定位客户需求沟通有的放矢？如何迅速提高销售工作每个环节的销售技能？如何让整个团队的业绩实现指数级的增长？

本课程区别其他课程聚焦只讲理论和基本方法，而是聚焦上百个大客户销售过程中的实际问题，提供 20-40 个落地工具，通过导师带着学员进行大量演练、提供实测有效的工具，现场解决问题。一看就懂，一听就会，一练就熟，课上就用。

【课程收益】

- ★ 掌握大客户销售的 4 个表格文件，建立大客户销售管理体系
- ★ 现场制定 8S 个人职业目标体系、激活销售积极主动的职业心态
- ★ 掌握大客户需求罗盘的四个象限、深度了解并匹配客户需求
- ★ 精通销售漏斗各阶段的核心目标和通关方法
- ★ 掌握客户关系、销售沟通、促单技巧、文档准备方法
- ★ 掌握 NPS、效能公式模型等方法，提升客户质量，让销售业绩倍增

【课程特色】

- ★ 实战：围绕企业真实场景；
- ★ 通俗：深入浅出灵活接地；
- ★ 过程：循循善诱环环相扣；
- ★ 落地：工具方法马上能用。

【课程对象】

董事长、总裁、总经理、各级总监等高级管理人员
大客户总监、销售经理、渠道负责人等中级管理人员

【课程时间】 12-24 小时

【课程大纲】

一、销售团队士气低落、得过且过，如何启动销售的信念、使命感和激情？

1、为什么同样辛勤努力的取经团队，有人成佛升为高管，有人还做凡人继续受累？

- 四种销售：唐僧、孙悟空、猪八戒、沙僧
- 普通销售和卓越销售的区别：态度、能力

2、怎样激发销售的长期愿景，让工作充满意义？

- 满意度的四个级别、三个原因、工作的意义、三面小红旗
- 目标心锚、场景式自我激励

3、怎样实现销售职业能力的个性化自我成长？

- 个人能力两个维度、能力九宫格、入行的标准

4、怎样在公司利益和客户利益间建立平衡？

- 客户价值阶梯、中国饺子式沟通法、个人能力护城河

5、怎样抓住销售工作的本质，为企业创建长期恒定的价值？

- 高质量关系的优势、关系构建步骤、两种模式、三种类型

6、怎样长期保持积极、主动的职业心态？

- 8S目标体系一张表

7、怎样保证高效精准地努力，不做低效无用功？

- 目标的箝带模型、优秀与卓越的差异、SMART
- 职业发展规划、四种战略

案例：西游取经团队、斯坦福大学、阿里、苹果、被误会的销售、公式相声、email vision、超级演说家等

工具：8S 馅饼、箝带模型、场景电视、价值观小阶梯、能力窗格、关系拨浪鼓、满意度小红旗、冰箱装大象

形式：视频案例、课堂讨论、课堂练习和分享

二、企业客户需求千变万化，错综复杂，怎样知己知彼百战不殆？

1、企业级客户的需求，存在哪些共同规律？

- 两个原因、四个象限、三个层次、结构化表达

2、在产品服务方面，不同层级角色的客户都有哪些个性化的需求？

- 细节层次、功能层次、价值层次

3、个人需求方面，不同性格的客户，该如何应对，才能全面周到？

- 自我中心、原则、客观理性、客户沟通链

4、企业级客户的采购过程中，存在哪些购买角色及特点？

- 独裁、流程、授权、TB/EB

5、如何面对企业客户对产品创新与发展方面的需求？

- 创新扩散规律、保守、主流、领先

案例：ABC公司购买财务软件、大都会保险、BYD、太平洋保险等

形式：课堂练习和讨论

三、销售过程扑朔迷离，有哪些步步为赢的高级技巧，大大提高每一步的胜率？

1、怎样定义和管理销售过程，才能确保完成销售任务指标？

- 销售漏斗、权重、管理文件、任务优先级、职业人设

2、怎样筛选出最有价值的客户？赢在起跑线上？

- 匹配条件、行业、获取联系方式、信息表记录

3、怎样与客户建立高质量的直接联系？一见如故深入我心？

- 打动人的陌生电话、温暖的微信沟通、爆款企业简介四要素、群发邮件让客户来找你

4、怎样高质量地跟进全部客户？疏可走马密不透风？

- 三种跟进策略、客户日志小秘书

5、怎样与客户初次见面就建立互信关系，挖掘客户需求？有理有据舌战群儒？

➤ 见面如故的人际技巧、高说服力的 PPT、模型思维、全脑思维、提问技巧

6、怎样制作项目建议书？怎样催单？临门一脚，怎么踢得更舒服？

➤ 结构化建议书、文档技巧、促单技巧等

7、为什么说成交是服务的开始？敢不敢象你说过的那样爱我？

➤ 40 度的服务、客户关系、定期沟通等

案例：联想 EDM 项目、17GAME、经济网、于谦老师、艺龙旅行网、太平洋保险等

工具：客户信息表、销售漏斗文件、客户日志表、陌生电话六步法等

形式：视频、游戏、案例分析、课堂练习

四、如何克服团队内部和外部阻力，让客户主动上门，让业绩指数增长？

1、影响销售业绩的内外部因素，都有哪些？

➤ 万能效果公式

2、怎样让客户主动上门，让业绩倍增，指数增长？

➤ 兔子数列、三种客户、NPS 的测量

3、怎样搞定内部客户协作，以及激励政策怎样影响销售业绩？

➤ 激励政策、团队协作

案例：CPS、DELL、京东、恋爱效果、DOUBLECLICK 法务、宇丰商务车等

形式：课堂练习、小组讨论