

快消品行业客户管理

学习目标：

- 了解熟悉不同线路客户的业务运营模式
- 了解不同的思维模式，调整自己适应客户沟通风格
- 熟练掌握开场白、提问、倾听等沟通技巧，与客户建立信任的合作关系
- 能够了解并创建客户需求并以客户的标准评价成功
- 掌握利用产品和服务能给客户带来的利益来说服客户
- 熟练运用利润的故事和故事版与客户达成一致并有效处理客户异议
- 了解如何通过加强计划拜访、售点服务工作和成功图像保障售点的成功执行

培训对象：销售经理/主任、线路销售代表、客户服务经理/主任等

培训时间与方式：

- o 时间：2天
- o 方式：讲授、练习、角色扮演、案例研讨、讨论与分享

培训内容：

时间		培训内容	培训方法及演练
第一天	上午	第一章：了解客户的业务模式 1, 不同渠道客户的特点 2, 路线客户的业务模式 超市/便利店、食杂店、餐饮、学校、网吧 3, 客户财务指标 财务术语与计算方法 4, 客户的战略	1.学员讨论不同渠道客户的特点，探讨需要什么样的服务 2.介绍客户的业务模式及核心驱动因素，学员讨论总结不同渠道客户的业务模式三角形 3.介绍客户财务指标，熟悉客户财务术语及计算方法 4.介绍可能的客户战略，学员讨论商超客户的常见策略
第一天	下午	第二章：客户的思维模式与沟通风格 1, 四种不同风格的思维模式 2, 客户思维模式判断 3, 不同思维模式的优劣 4, 调整适应不同的沟通模式 全脑漫游及沟通练习	5. 介绍全脑思维模式，学员练习思维模式判断 6.学员判断自己客户的思维模式 7.学员讨论不同思维模式的优缺点及如何调整自己以达到良好的沟通 8.介绍全脑漫游模式，学员进行全脑模式沟通练习
第二天	上午	第三章：与客户有效沟通 1, 开场白 2, 提问（漏斗式） • 提问的方法及类型 • 问题漏斗 3, 倾听	1.介绍开场白三要素，学员练习开场白中的开场利益介绍 2.介绍提问的方法及问题类型，重点是问题漏斗，学员练习设计问题漏斗并与学习伙伴对练 3.介绍倾听的方法并进行倾听练习

		<ul style="list-style-type: none"> • 倾听技巧 • 无效倾听 <p>4, 建立信任的客户关系</p> <p>第四章：创建客户需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 创建机遇 2. 客户的评估标准 3. 找出解决方案 <ul style="list-style-type: none"> • 找出解决方案 • 找出替代方案 • 制定正确策略四步骤 	<p>4.介绍建立信任关系的方法步骤及原则，学员分享建立信任的故事</p> <p>5.介绍如何将模糊的差距变成清晰的差距陈述</p> <p>6.学员根据情景案例讨论客户需求并用差距描述公式陈述</p> <p>7.了解不同客户的评估标准</p> <p>8.介绍如何找到解决方案及替代方案，学员进行四部脑力风暴练习</p> <p>9.学员根据提供的不同渠道客户情景讨论并制定解决方案</p>
第二天	下午	<p>第五章：与客户达成一致</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 产品及服务的特征与利益 2. 有说服力的演示结构 3. 利润的故事 4. 故事版 5. 处理客户异议 6. 综合演练 <p>第六章：售点执行管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 计划拜访 2. 零售点服务 3. 成功图像执行 	<ol style="list-style-type: none"> 1.介绍什么是特征与利益，学员进行寻找产品利益练习 2.学员针对自己前述案例中的解决方案突显对客户利益 3.介绍演示结构，学员利用演示结构组织解决方案演示 4.介绍利润故事，学员练习 5.介绍如何使用故事版提高演示效果，学员创建自己的故事版 6.介绍客户异议的类型及处理方法，学员演练 7.学员按照要求进行综合演练，体现学习效果 8.介绍售点执行管理的核心内容