

## 配套型大客户销售流程与策略应用 (2天12小时)

### 【学习对象】

本课程适用于企业总经理、营销总监、销售经理、销售主管、销售人员及销售工程师、商务内勤，也适用于企业其它致力于提升配套销售能力的员工。

### 【学员收获】

通过两天围绕配套客户销售流程和策略的讲解，案例的分析，工具应用的分享，让参训学员获得以下系列提升：

- 1、建立正确的配套型销售的思维系统；
- 2、分析配套型销售客户的采购流程，建立我方配套客户开发的关键节点和步骤；
- 3、识别配套型销售开发的阶段，分析客户开发目前卡在哪里？
- 4、建立配套型销售的情报体系，收集情报的内容，方法，情报筛选、分析的工具，掌握配套型销售的情报识别系统；
- 5、如何在前期分析客户开发的机会与风险，提供分析工具与方法；
- 6、挖掘客户需求、引导需求的方法、方案确认的流程；
- 7、如何在前期建立先发优势，引导客户的采购流程和采购方式；
- 8、高层关系突破的策略与方法，如何突破技术线关键人，如何突破采购线关键人，如何突破技术型高层，如何突破政治型高层；
- 9、双赢商务谈判的策略和方法（分析、策划、沟通与让步方法），合同及技术协议签订的风险管理，款项回收的策略与基本方法；
- 10、通过影响客户的采购的技术条件和招标评分规则建立优势，扩大合作份额并建立技术和商务门槛；
- 11、如何提供客户优质服务打造客户忠诚，培养战略合作大客户；
- 12、如何高效处理客户投诉，让客户满意而变得更加忠诚。

### 【课程特色】

>>课程可定制：本课程是配套型大客户销售极具实战性和可操作性的系列课程之一，其课程设计遵循实战定制课程七步流程：**需求调研---问题分析---方案确认---提供案例---培训实施---提供工具---落地辅导**。可以用企业自己的问题案例现场解决企业的问题。

>>训练有特色：培训过程中每个模块遵循汪奎老师独创的四步流程：**道(为什么)~术(怎么做)~案例~工具(落地)**，通过案例思考、小组研讨、情景互动、案例总结引申等方式，让学员打开心门与老师一起思考、一起互动，帮助学员建立正确的思维体系，真正掌握并能够转化应用工具和方法。

>>讲师更实战：讲师本身就是从销售一线成长起来的企业家，有6年一线大客户销售实战经验和15年营销管理经验，8年工业品营销培训与咨询经历。

>>工具可落地：本课程近几年已经被超过100多家企业培训后落地推进，全面提升了销售团队配套型销售能力，**课程结束后提供一个月免费电话辅导**。

【标准课时】2天12小时（6小时/天）

【授课方式】采取“培”与“训”相结合的形式，“**实战演练+现场辅导+工具落地+行动计划**”四位一体的咨询式培训模式

【课程大纲后附有老师的简介】

## 课程大纲：

### 一、建立配套型大客户的全员营销思维

- 配套大客户营销的客户观
- 价值营销与关系营销
- 大客户销售的核心思维
- 对症下药是配套客户销售的原则
- 因势利导是增量销售的根本
- 帮助客户买是信任营销的关键
- 大客户销售人员的5大能力需求
- 工业品配套销售的4大步骤
- 配套大客户销售的“三把金钥匙”

**案例研讨：年采购量 2000 万的大客户我该如何突破上量？**

### 二、配套型大客户业务流程管控——天龙八部

- 配套型销售客户的采购流程分析
- 配套型销售过程精细化管控
- 配套型销售的推进流程
  - 第一部：客户评估（10%）
  - 第二部：深度接触（30%）
  - 第三部：实力展示（40%）
  - 第四部：技术检定（50%）
  - 第五部：决策公关（65%）
  - 第六部：商务谈判（80%）
  - 第七部：小批试用（90%）
  - 第八部：客户发展（100%）
- 销售里程碑与标准化管理
- 销售的任务清单

**案例研讨：年采购 1200 万的化工原料配套合作前卡在哪里，该如何突破？**

### 三、配套大客户业务开发策略——葵花宝典

#### 1、识局---识别大客户采购流程、决策体系、合作现状及客户需求

##### >>信息收集，客户评估

- 如何寻找新的目标配套客户
- 信息收集 18 招（工具：分析情报的时效性+有效性+价值度）
- 客户信息识别与分析的四大步骤（主观+客观，直觉+证据）
- 潜在客户筛选的 3 大原则（MONEY+NEED+AUTHORITY）---可否能做
- 客户评估 4 要素分析(时机分析+优势分析+资源分析+竞争对手分析)---能否做成
- 客户分析的评估模型及应用（工具：资源计划+思路策略）

**案例研讨：相互踢皮球，这个客户该开发还是放弃？**

### >>深度接触，搞定线人

- 线人必须具备的素养和特点
- 从五个维度寻找线人
- 如何识别真假线人（工具：线人价值的分析）
- 如何保护并控制内线的风险
- 如何培养并指导内线

#### 案例研讨：客户内部关系复杂，我该如何布局线人？

### >>获取并分析采购的组织架构、关键需求与竞争对手情报，制定开发计划

- 分析采购组织架构与权责分析
- 分析决策者的需求、爱好、关系与立场（利用决策链分析工具分析决策模型）
- 分析客户的关键需求（采购流程、采购模式、价格及风险敏感度）
- 分析竞争对手（产品优劣势、与客户的内部关系、目前优势）
- 客户开发方案策划（工具：客户开发突破计划）
- 制定客户的初步开发计划

#### 案例研讨：年度需求2000万的配套客户该如何入围？

## 2、入局---技术交流 实力业绩展示 样品试用通过 取得入围资格

### >>引导需求，塑造价值，通过检定，实现入围

- 如何识别客户的真假需求
- 确定客户需求技巧
- 隐含需求与明确需求的辨析
- 需求调查的5W1H
- 有效问问题的四个关键
  - ✓ 问多---多层次需求调查
  - ✓ 问宽---多岗位需求调查
  - ✓ 问清---澄清需求的技巧
  - ✓ 问深---需求背后的动机
- 需求调查提问四步骤
- 客户需求分析（企业需求与个人想要）
- 客户的痛点、痒点与兴奋点
- 如何识别客户的关键需求，搞清客户的真实需求
- 如何识别客户需求背后的动机
- 利用技术差异化，通过技术交流强化技术的优势与公司实力；
- 需求引导，呈现差异化的方案
- 创造样品试用的机会，确保技术检定通过
- 商务配合实现入围

## 3、破局---突破关键决策人，获得合作机会

### >>决策层的关系突破

- 决策层突破
  - ✓ 如何克服拜访高层的心里障碍
  - ✓ 客户拜访的注意事项
  - ✓ 客户拜访的准备
  - ✓ 如何开局破冰
  - ✓ 拜访高层的五大话题
  - ✓ 识别客户的态度与立场

- ✓ 如何在价值营销上影响高层
- ✓ 搞定客户的三板斧
- ✓ 采购线 (QB) 的沟通术
- ✓ 技术线 (TB) 的沟通术
- ✓ 如何利用使用部门的话语权
- ✓ 客户公关的情报资源模型
- ✓ 搞定高层“七剑下天山”
- ✓ 如何引导需求并影响高层的采购标准

**案例研讨：煮熟的鸭子会飞了吗？制定下一步开发策略与计划**

#### >>商务谈判 合同签订 开启合作

- 谈判方决策链分析
- 收集并分析同台竞争者的信息
- 我方筹码与优势分析
- 商务谈判策划
- 设计谈判策略 6 大方法
- 引导说服突破低价的 10 大策略与技巧

**案例分析：客户的痛点就是我们的筹码**

- 第一次合作的全程跟踪与协调
- 合作持续并上量

**案例：年采购 300 万客户的如何实现双赢谈判**

#### 4、控局---建立新的技术或商务壁垒，扩大合作，占据较高份额

##### >>客户关系维护与发展 扩大合作

- 客户关系发展的五个阶段应对策略与服务
- 客户关系维护的六大原则
- 客户关系维护的五大策略
- 客户关系维护的三个秘诀
- 高层关系的维护 18 个方法
- 建立技术壁垒的 10 个方法
- 全面结网，培养三条线线人，建立客情关系壁垒
- 新产品合作

**案例：感动客户，合作上量**

## 四、客户服务的管理

### >>打造客户从满意到忠诚

- 客户流失的原因分析
- 客户满意度真相
- 客户从认知到忠诚的六个阶段
- 客户忠诚的 5 大特征
- 客户的重复购买背后的秘密
- 客户的转介绍的真相
- 挖掘大客户终生价值的两大法宝

### >>如何处理客户的抱怨与投诉

- 客户成交后想要什么？
- 客户为什么会抱怨和投诉

- 处理好客户抱怨和投诉的重要性
- 客户抱怨的分类
- 如何分析客户从抱怨到投诉
- 处理抱怨与投诉的五项原则
- 服务补救的两个维度（心情和结果）
- 处理客户抱怨与投诉的五个步骤

**案例演练：如何处理客户的交期投诉**

- 建立投诉通道让客户的投诉简单便捷

**案例：如何处理大客户的质量投诉**

## B2B 营销和团队打造资深专家/企业家：汪奎 老师

IMSC 工业品营销研究院实战营销资深专家 合伙人

美国国际职业资格认证委员会 (ICQAC) 认证

国家高级职业企业培训师

西南交通大学电力系统及其自动化专业硕士

西安交通大学/西工大/山东大学 EMBA/总裁班特聘讲师

工信部领军企业家培训特聘导师

2016 年度中国优秀营销培训视频评选冠军

2017 年度荣获“IMSC 最受欢迎的企业营销培训师”

6 年的营销一线实战经验

15 年营销管理和公司高层管理经验

8 年工业品营销培训与咨询经历

400 多家 1000 多场大中型企业的培训及咨询经历 去部分企业超过 3 次

被学员称为“接地气实战型的营销培训导师”

曾任某软件企业销售项目经理

2 年共计销售业绩 1260 万

曾任某上市企业营销副总经理

3 年连续增长超过 50%

曾任某民营企业营销总监/总经理

5 年业绩翻 4 倍

创建某智能电气有限公司任董事长

连续 5 年业绩翻倍



### 【授课风格】

汪老师是实战派营销与管理专家，从事营销与管理二十多年，具有十几年销售管理工作经验，熟悉企业各部门和销售系统的各个岗位，能针对企业的具体要求，提供个性化的、实用的销售培训课程。同时具有丰富的理论与实践经验，包括大客户销售、项目型销售实战技巧、商务谈判、应收账款、打造高绩效销售团队、渠道管理、客户服务管理等全方面流程和实战策略技巧培训，具有丰富的针对中高层管理人员和一线销售人员进行培训和管理的经验。

汪老师以独到的营销与管理经验实施情景式培训，讲解结合互动，系统工具与实际运用并重，注重参训人员结合实际问题的思考、感悟及参与。课程内容紧密结合企业存在的问题和难点，从道到术，给工具和方法，结合行业或企业的案例，并进行学员演练，通俗易懂、实用性强，可转化率高。培训方式灵活，语言幽默精辟，培训现场学员参与性强，气氛热烈，广受参训学员的好评。

## 【主讲课程】

### 营销战略管控类：

《品牌营销战略管控与策略应用》、《区域市场分析诊断与营销策略应用》

### 销售流程“天龙八部”与大客户开发系列：

《项目型销售流程与技巧》、《配套型大客户销售流程与技巧》、《大客户销售致胜秘籍》、《B2B 销售的风险管控与信用管理》

### 销售策略“葵花宝典”系列：

《大单 C139 控单分析与赢单策略》、《市场情报收集分析与竞争策略》、《深度接触 搞定线人》、《顾问式需求引导与价值塑造》、《双赢商务谈判实战策略与技巧》、《政商大客户的高层公关》、《招投标控标策略与赢标策略》、《应收账款管控与催收实战技巧》、《工业品渠道营销与开发管控》

### 团队打造与销售市场管理：

《如何打造高绩效的狼性销售团队》、《销售团队的职业化与心态激励》、《销售团队的目标管理与计划执行》、《营销团队的组织管控与运营管控》

## 部分咨询或培训服务过的企业（被部分企业邀请培训超过3次）：

### 【电子/通信/自动化/IT】

SIEMENS 集团（德） 中国电信宜兴分公司 中兴通信 航天科工二院 浪潮软件 中控技术 新松机器人 江苏埃斯顿自动化 大唐发电先一科技 杰瑞自动化 浙江美科信息 浪潮信息 国自机器人 三旺通信 北京自动化研究所 深圳劳易测电子（德） 金智教育 西安傅里叶电子 北京思路智园 陕西正大自动化 福建福光电子 湖南镭目科技 无锡虹业自动化

### 【能源/电气/仪表】

南瑞集团（国家电网） 施耐德电气（法） 德力西电气 特变电工 湖南威胜集团 厦门科华恒盛 无锡照明 阳光电源 上海天正电气 德阳电缆 国网泰山电缆 上海高桥电缆 鲁能电缆 特变新疆电缆厂 上海肯特仪表 江苏晓星变压器 陕西合容电气 泰豪科技 华东电力设备 江苏东大金智 兆胜集团宏基环电 西安供电局亮丽电管家 江苏银佳集团 重庆明珠机电 山大华天集团 中国能建西北电力院 江苏爱克赛 沈阳变压器 山东达弛电气 江苏图腾电气 北元电器 中控仪表 湖北盛隆电器 南方电力集团 江苏斯菲尔 国家电网祥和电力集团 兖矿集团新风光电子 珠海万力达 广州白云电器 众森建设集团 广日电气 西安远征科技

### 【基建/建筑/地产/建筑配套】

中国电建水电八局 中国交建第一勘察设计院 中国铁建十六工程局 中国铁建建设集团 中国建筑西部建设 中国建筑西北建筑设计院 中建七局河南分公司 河南四建 陕西水利水电集团 安能集团 成都置信集团 中航建筑 陕西庆华地产 深振业 河南新天地 建华建材 浙江精工钢构 河北新兴铸管 青龙管业 南玻集团 信义玻璃 旗滨玻璃 广日电梯 西奥电梯 西子电梯 江苏久诺建材 广东三和管桩 柳工东方橡胶 浙东建材 浙江厦光涂料 江苏苏博特 上海沃克风机 开勒环境 洛阳双瑞科技 上海同泰火安 福建南安石材 宁夏建成水泥 辽宁象园建材 山西青科恒安 沃克风机 精工绿筑 厦门立林科技 广东华仕途 山东冠洲板材 陕西振宇实业

### 【工程机械/环境机械/加工机械/泵业/阀门/刀具】

徐工集团 三一重工 中联重科 山河智能 中船重工 中联环境（盈峰环境） 龙马环卫 江苏扬力集团 江苏迈安德 厦门环创科技 上海熊猫机械 西安鼎研科技 中控流体 新界泵业 福光水务 北京欧林特 上海勋策刀具 陕鼓动力 湖南湘松机械（小松） 合肥湘元（三一） 陕西悦大商贸（三一） 江苏汇能激光 潍柴动力 陕西法士特

### 【化工/环保/新材料/炼油/制药】

上海道达尔（法） 斯伦贝谢（美） 兴发集团 巴德富集团 山东富海集团 胜利油田 大明集团 新安集团 华大基因 上海亿康基因 湖南尔康制药 新疆南山屯河 上海佑威新材料 河南蔚林化工 山西天脊化工 上海麒祥化工 宝世达集团 天海新材

料 华日新材（日） 南京中圣集团 陕西大秦环境 浙江德创环保 安徽国祯环保 中原环保 山东科润国际 甘肃大禹节水 昌德胶业

**【汽车/交通】**

广西柳汽集团 一汽无锡柴油机 无锡创明传动 苏州驿力科技 上海宝隆汽车 江苏易控集团 江苏兴达钢帘 中国一拖 中国汽研工程研究院 山西中涂交通

**【照明/视频】**

深圳众朗科技 深圳迈普视通 无锡照明股份 无锡视美乐 诺瓦星云科技

**【家电/银行/物流】**

美的集团 顺丰速运 博西家电（博世与西门子） 中国银行 中国邮政陕西分公司

(以上所有培训均为企业内训或咨询，有合作照片记录为证)

9 次被邀请去中控集团

8 次被邀请去中国电建

7 次被邀请去三一重工

7 次被邀请去潞安集团

6 次被邀请去信义玻璃

6 次被邀请去特变电工

5 次被邀请去科华恒盛

5 次被邀请去扬力集团

4 次被邀请去南瑞集团

3 次被邀请去浪潮集团

3 次被邀请去美的集团

3 次被邀请去富海集团

3 次被邀请去徐工集团

大部分企业被邀请2次以上授课