

## 《政商大客户的高层公关》(2天12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、中高级销售人员，也适用于企业其它致力于提升政府央企大客户营销能力的员工。

### 【学员收获】

本课程从宏观层面系统的解析了影响政府、央企和中型国企成交的各个关键决策角色，并从情报网络布局、关键人布局、从识局、破局等方面给学员一整套宏观布局策略与方法；同时又从微观角度深度剖析不同决策角色内心深层次的本源性需求，找到影响关键决策人的关键要素，并制定针对关键要素的攻关策略和方法，让客户高层成为我们坚定的支持者，帮助学员快速的拿到订单。

- 1、系统分析传统关系营销的误区，在反腐大背景下建立新型政府央企关系营销的新思维。
- 2、分析政府和央企大客户采购流程及决策体系，认识到影响成功销售的各关键决策角色，做到提前做情报布局和线人布局，建立情报优势，便于动态掌握客户的采购过程与决策要点。
- 3、如何利用高层搞定中基层，如何利用内外部线人推进高层关系，从上到下和从下到上的运作体系与方法。
- 4、如何克服政府与央企高层拜访的恐上心态和心理上的障碍。
- 5、如何拜访不同类型高层，引起政府和央企高层兴趣的策略与方法，拜访过程的策划、准备与实施，高层交流的五大黄金话题。
- 6、真正了解影响政府和央企不同决策高层角色核心按钮（关键个人和组织需求），找到关系突破核心要诀。
- 7、如何挖掘并引导高层的需求，包括组织和个人需求，定位高层的痛点、痒点及兴奋点，如何有效引导高层的隐形潜在需求。
- 8、掌握不同类型高层（技术型和政治型，民主型和集权型）的决策风格，不同的沟通术与攻心术，快速突破高层关键人的关系并建立信任。
- 9、如何说服高层，说服高层的六大黄金策略，改变高层的采购价值观，取得高层的隐形支持。
- 10、如何进入高层的亲情圈和友情圈，如何借力整合资源实现项目的突围。
- 11、如何在项目控标阶段利用高层控制标准建立优势。
- 12、如何在招投标阶段利用高层突破不利局面。

### 【课程特色】

>>课程可定制：本课程是政府央企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政府央企大客户销售能力，**课程结束后提供一个电话免费辅导。**

【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、新常态下政府央企大客户营销的特点

- 新常态下政府大客户营销的特点分析
- 新常态下央企大客户营销的特点分析
- 在反腐和去库存背景下高层公关 7 大困境
- 政企大客户营销失败原因分析
- 政企大客户营销的四大特征
- 政企大客户营销的三大趋势
- 政企大客户营销的三大核心密码

案例：团队配合，1260 万政府高层突破

### 二、如何克服高层公关时的惧上心态

- **高层公关的战略意义**
  - 1、谁是高层
  - 2、高层的 7 个典型特质
  - 3、高层拜访价值----争取并分析机会与胜算

案例：高层到底支持谁？

- **拜访高层的心态**
  - 1、拜访高层时的四类不良心态
  - 2、惧上心态的三个根源
  - 3、惧上心态的五大通道演练
  - 4、克服惧上心态的四个方法

经典案例：如何帮助小张走出惧上的困局

### 三、高层公关策略

- **谁是高层，分层攻略**
  - 1、组织架构与采购决策流程分析
  - 2、决策层攻略
  - 3、执行层攻略
  - 4、操作层攻略
  - 5、影响层攻略
  - 6、大客户关系突破的三条战线
  - 7、组织内部的行政关系、友情关系和利益关系

- **大项目高层运作的法则**

- 1、自下往上--爬楼梯问题与策略
- 2、自上而下--下楼梯问题与策略
- 3、自上往下，自下再上---双螺旋法则

经典案例：十拿九稳的环卫项目为何落单了

### 四、识别高层的风格与需求

- **政企高层情报收集与应用**

- 1、高层个人情报收集与应用
- 2、高层组织情报收集与应用
- 3、高层项目情报收集与应用

经典案例：销售冠军的成单秘密？如何收集分析项目的高层情报？

- **高层社交风格分析**

- 1、高层的显象与社交风格的关系
- 2、社交风格的分析
- 3、四类社交风格的特征
- 4、四类社交风格的喜好和禁忌
- 5、如何通过言行快速识别客户的社交风格
- 6、如何投其所好分别搞定四类不同风格的客户

案例分析：根据风格判断客户类型和公关方法

- **高层需求分析**

- 1、对客户的需求识别的错觉
- 2、客户的隐形需求和显性需求
- 3、人性需求的五大通道
- 4、客户的三大利益分析
- 5、如何利用人性的需求来搞定客户

案例：赖昌星与王林的高层营销策略

- 6、如何可以对高层作出承诺
- 7、如何管理好客户的预期
- 8、国企高层与民企高层文化与需求差异
- 9、政府高层与国企高层需求的差异
- 10、技术类的高层与财务类高层需求分析
- 11、公司总裁或项目一把手的四大忧虑
- 12、一把手面临的企业和个人问题

案例：非常有潜力政府大客户久攻不下怎么办？

### 五、政企高层客户的拜访

- **高层客户拜访**

- 1、高层喜欢和什么样的人打交道
- 2、如何打动高层
- 3、高层拜访前信息、资料、物品及礼品准备
- 4、如何突破中层陷阱
- 5、三种拜访高层的模式
- 6、被高层谢绝或拒绝如何应对？

- 7、被高层介绍给下级如何应对？
- 7、由高层到中层被中层踢皮球怎么应对？
- 8、如何通过电话吸引高层取得见面？
- 9、高层认可的六个信号

演练：电话约见演练

经典案例：线人搞定了，单子为什么飞了？

## 六、与政企高层发展关系建立信任

### ➤ 推进高层客情关系的 13 大利器

- 1、寻找并建立共同点
- 2、肯定并认同的技巧与话术
- 3、赞美的技巧与话术
- 4、重复的技巧与话术
- 5、倾听的 5 重策略与方法
- 6、面对高层有杀伤力的“三大问”
- 7、如何投其所好
- 8、帮助客户解决难题--雪中送炭的学问

经典案例：3350 风电总包项目的运作

- 9、推进高层关系五层话术
- 10、推进高层关系四类活动
- 11、如何造场控场，通过场影响高层

经典案例：利用公司庆典搞定高层

- 12、搞定高层的三板斧

经典案例：拼死一搏，鹿死谁手

- 13、突破高层的九阴真经

经典案例：出现量问题的老客户后续项目还有戏吗

### ➤ 如何由线人推进高层关系

- 1、项目上下合作共鸣的重要性
- 2、线人引荐高层的前提条件
- 3、由外部线人引荐高层的项目运作
- 4、如何突破被线人屏蔽的高层

经典案例：如何由基层线人推进高层关系

经典案例：中石化入围，高层公关招标成标王

### ➤ 如何建立高层信任

- 1、高层信任的根本
- 2、信任度与亲近度的关系
- 3、工业品营销的信任树

- 4、赢得高层信任的 6 大策略

- ✓ 顾问式营销思维
- ✓ 专业与行业知识
- ✓ 典型案例与结果
- ✓ 亲身或现场体验
- ✓ 履行承诺
- ✓ 权威推荐

案例：3200 万储能招标项目的运作

## 七、如何培训政企高层---引导需求

### ➤ 如何培训高层--高层突破的关键

- 1、培训高层的目标
- 2、培训高层的要点
- 3、培训高层的技巧
- 4、影响说服高层的活动
- 5、如何利用风险说服高层
- 6、如何用优势吸引高层
- 7、如何用利益诱惑高层
- 8、利用 SPIN 系统引导高层
  - ✓ 我方的 USP
  - ✓ 我方的 FAB
  - ✓ 客户的关键需求
  - ✓ 如何将我方 USP 变成客户的关注焦点
  - ✓ 4P 话术的演练

案例：培训说服高层的经典案例

## 八、政企高层客户关系维护

### ➤ 如何维护高层关系

- 1、高层关系维护的六大原则
- 2、高层关系维护的五大策略
- 3、高层关系维护的三个秘诀

案例：央企大客户高层关系的维护

- 4、高层关系的维护 18 个方法
- 5、客情关系的六个台阶

演练：判断客户关系的阶段

- 6、高层关系的五大立场
- 7、如何判断高层的真实立场

案例：利用差异化的人情搞定高层？

专注成就专业 实效提升价值

