

# 步步为赢——渠道营销实战技巧

主讲：王哲光

## 课程背景

在渠道下沉、通路精耕的时代，渠道的管理事关企业营销的生命线，如何提升企业渠道开拓与管理能力，同时教给企业具体渠道规划和渠道策略制定的内容、步骤与方法，以帮助有关人员较系统地管理所负责的区域市场，达成企业的经营目标，本课程完整提供了针对渠道、经销商管理及调整的基本逻辑框架、操作要点和基础技巧，是企业渠道管理强化和提升的利器。

## 课程目标

- 掌握优质经销商的评估标准，对现有客户筛选和质量提升；
- 能根据区域市场特点进行卓有成效的客户分析，选择和开发新客户扩大销量；
- 强化谈判的能力，获得谈判的主动，会同客户达成双赢的协议
- 拥有强烈的风险意识，合理控制风险，协调渠道冲突的矛盾；
- 拥有高效沟通、谈判能力和销售推进能力，提高工作效率和提升业绩。

## 授课对象

区域营销经理、客户经理、区域经销商

## 培训用时

2天（每天6小时）

## 授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，30%知识点剖析+30%案例研讨+30%演练互动和视频赏析+10%总结、点评、纠偏，使学员在完成一个个任务中体验和成长，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以实际营销工作的真实案例为基础，使学员在课堂上就可以总结出一套针对自己实际工作的区域市场开拓和渠道管理的实战技巧，会同经销商创造突破性的业绩。

## 课程大纲

### 一、选择比努力更重要——渠道客户分析与开发

#### 1、得渠道者得天下

- 1) 渠道营销的目的
- 2) 渠道客户的特征

- 3) 不可过度依赖渠道、不可漠视渠道利益  
*演练：思维转换的力量——做做看*
- 4) 渠道管理的内容——渠道管理六步曲
- 2、选择比努力更重要
  - 1) 优质经销商的标准
  - 2) 经销商与厂商的关系
  - 3) 筛选经销商的方式——放弃、控制、培训、帮助
- 3、钓鱼要知道鱼吃什么——如何探询客户需求
  - 1) 需要收集哪些客户资料
  - 2) 找对关键人——干系人分析  
*演练：客户决策干系人分析*
  - 3) 客户采购标准流程
  - 4) 大客户销售流程——卓越销售九连环
- 4、开发渠道客户的方法
  - 1) 客户出现的战场——技术交流、研讨会、企业考察、交易会、展览会、论坛
  - 2) 新客户的十大开发方法

## 二、一切尽在掌握中——渠道控制与冲突管理

- 1、让销售可控
  - 1) 销售目标制定的七大原则
  - 2) 如何提炼销售 KPI (关键业绩指标)  
*工具：方格图与销售漏斗*
  - 3) 制定业务人员的薪酬-绩效管理体系
- 2、渠道控制的关键点
  - 1) 物流的控制
  - 2) 资金流的控制
  - 3) 信息流的控制
  - 4) 价格的控制
  - 5) 串货的控制
- 3、经销商的切换
  - 1) 为什么要更换经销商
  - 2) 切换经销商的风险
- 4、如何化解渠道冲突
  - 1) 渠道冲突的表象特征——冲突发展五大阶段  
观点不同、争执交锋、矛盾激化、有限斗争、全面战争
  - 2) 渠道冲突管理五大技法  
介入疏导、沟通指引、调解降温、主持谈判、权利仲裁
  - 3) 高效能沟通四大技巧  
聆听、发问、厘清、回应  
*演练：同理心沟通——印第安发言棒*

## 三、服务促销售——从满意到忠诚之路

### 1、影响客户满意度的因素

- 1) 硬件的完善不能弥补软件的缺失
- 2) 缺乏服务意识与敬业精神
- 3) 企业部门缺乏协调导致效率低下
- 4) 缺少专业客户服务技巧
- 5) 竞争的优势在于形成企业的服务个性

### 2、从满意到忠诚

- 1) 真正的客户忠诚
- 2) 克服服务中的障碍
- 3) 为什么大多数客户不抱怨
- 4) 有效处理客户投诉的方法和步骤

### 3、渠道的未来

- 1) 强势经销商该怎么办
- 2) 渠道变革与创新

## 四、生意是谈出来的——渠道洽谈技巧

### 1、拜访与销售推进技巧

- 1) 卖点和买点提炼——FABE分析
- 2) 如何有效拜访客户  
*演练：开场白与拜访训练*
- 3) 销售是问出来的——顾问式销售的核心  
*演练：SPIN提问训练*  
*教学影片：王牌销售员的绝对成交术*
- 4) 专业呈现与展示  
*教学影片：不成功的商业展示*

### 2、谈判中容易犯的九大错误

- 1) 害怕丢单、容易妥协
- 2) 让步过快、不留余地
- 3) 情绪失控、忘记目标
- 4) 准备不足、汗流浹背
- 5) 暴露分歧、自乱阵脚
- 6) 缺乏计划、边谈边看
- 7) 受制于人、陷入被动
- 8) 直接攻坚、形成僵局
- 9) 欣喜若狂、得意忘形

### 3、原则下尽可能的赢——谈判战术

- 1) 掌握主动
  - 2) 谈判圈
  - 3) 谈判节奏
  - 4) 重新定义
  - 5) 计算收益
  - 6) 换将策略
  - 7) 疲劳战术
  - 8) 拖延战术
  - 9) 价格与价值
  - 10) 情感打动
- 演练：实战谈判模拟*

## 职业习惯造就卓越人生