

大客户销售实战技巧

主讲：王哲光

课程背景

管理大师杜拉克认为除了营销和创新，其他一切都是成本，在金融危机和全球化浪潮的冲击下，如何帮助企业突破销售困局，能否为企业赢得生存和发展必需的有利润的订单，绝对需要一支骁勇善战的**销售精英**团队。好的营销策略需要专业、高效、职业化的销售人员来执行，特别是工业品销售中 20%的客户带来 80%的销售，如何经营好这部分客户，是每一个销售人员首要考虑的问题。在实战中他们经常会发现：快速消费品的那一套怎么能用在我这样的产品上？什么样的方案最能吸引到客户？公司满足不了大客户提出的各种要求，我在中间好难受！提升销售业绩的关键在那里？为什么我和客户建立了关系，客户还是把项目给了别人？没有回扣预算怎么搞定关键先生？为什么我总找不到团队的感觉？我不应该是一个人战斗！这一切将通过训练帮你找到答案。再好的理论不和实战结合起来都是空洞的，本课程通过演练帮助学员从一个单纯的推销员成长为专业的销售顾问，形成职业人士特有的专业、精干、高效的一线服务形象，将公司的品牌价值通过他们传递给客户，为自己和团队带来突破性的业绩。

课程目标

- 清晰大客户营销策略，掌握大客户开发的方法及技巧，树立主动积极、克服困难的心态；
- 提高大客户销售的实战技巧和能力，掌握专业营销流程与步骤，理解卓越服务的内涵，提高客户满意度与忠诚度；
- 拥有挖掘客户真实需求和引导需求的能力；通过高效沟通能力、谈判能力、销售执行力提高工作效率和提升业绩；
- 拥有专业的方案制作和呈现的能力，有效排除客户异议，提高大客户销售的实战技巧和能力，
- 掌握直销大客户与项目招投标的销售与谈判技巧，协同项目成员赢得订单。

授课对象

大客户经理、重点客户经理、大客户销售代表、大客户管理人员、售前工程师、销售技术工程师、销售顾问、销售主管、资深的销售人员等

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销售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销售实战技巧；从而成为企业需要的卓越销售精英。

课程大纲

一、大客户销售策略与开发

1、为什么要做大客户营销

- 1) 什么是大客户营销
- 2) 大客户营销的目的
- 3) 大客户营销的特征

2、销售的基本原则

- 1) 不是所有的桃子都是值得摘的
- 2) 销售成功的实质是信息不对称
- 3) 客户喜欢便利
- 4) 没有建立亲和力不谈产品
- 5) 没有塑造价值不谈价格

3、清晰你的目标——寻找潜在大客户

- 1) 评估客户的质量
 - 2) 确定发展目标及行动计划
- 销售工具：方格图、销售漏斗*

4、开发大客户的方法

- 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) 大客户开发的十大方法

二、如何探询客户需求——钓鱼要知道鱼吃什么

1、大客户销售前问自己的几个问题

- 1) 客户购买该产品主要用来做什么？
- 2) 客户会有什么具体要求？
- 3) 客户可能会有多少预算？
- 4) 最有可能吸引客户的3个买点是什么？

5) 客户可能出现的需要解决的问题是什么？

6) 我们能解决这些问题吗？

2、大客户需求初析

1) 客户的购买动机

2) 客户思想酝酿的阶段

3) 需求背后的需求

4) 客户的个人需求

3、客户干系人分析

1) 需要收集哪些客户资料

2) 找对关键人——干系人分析

3) 绘制干系人图谱

演练：客户决策干系人分析

4) 客户采购标准流程

4、解决方案价值提炼

1) FABE 提炼卡

演练：卖点与买点——FABE 提炼

2) 匹配价值

品牌、服务、价格、供应商情况、附加价值

技术、质量、交期、供应能力、付款条件

管理水平、商誉、领导魅力、职业素质、标准

三、大客户关系推进与销售技巧

1、大客户的拜访技巧

1) 应避免的三种危险开场方式

2) 闪亮开场五项技法

3) 不可忽视的陌生拜访

演练：开场白与拜访训练

2、让客户喜欢你——专业呈现与排除异议

1) 常见的障碍点

2) 洽谈中有哪些僵局？

3) 洽谈中僵局的处理方法

4) 处理客户异议——化解障碍的七大方法

5) 专业呈现与方案推荐——根据客户需求有针对性地推荐

教学影片：不成功的商业展示

3、销售是问出来的——SPIN 提问模式

1) 状况询问

2) 问题询问

3) 暗示询问

4) 需要-满足询问

5) 不找借口找方法——成交有术

教学影片：王牌销售员

演练：销售角色扮演

4、临门一脚的关键——缔结成交

- 1) 成交失败的原因剖析
- 2) 成交的基本战术
- 3) 不找借口找方法

四、大客户项目谈判技巧

1、项目合同管理系统——招投标前要考虑的事

- 1) 三权分离还是集中控制
- 2) 你有多少签订合同的权利
- 3) 格式合同、口头要约、备忘录、框架协议
- 4) 业务洽谈中的合同基本原则
严谨与灵活、避免歧义、遗漏补充、考虑执行

2、项目洽谈的关键点

- 1) 和钱有关的事：价格、质保金、账期、违约金
- 2) 项目里程碑与成果确认
- 3) 票据及单证处理
- 4) 服务承诺
- 5) 如何让客户认同方案
- 6) 如何增加项目预算

演练：仿真谈判模拟演练

3、项目谈判容易犯的九大错误

- 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

4、原则下尽可能的赢——项目谈判战术

- 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：如何赢得项目订单——团队协作拿单

职业习惯造就卓越人生