

# 项目性营销实战技巧

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。

## 课程目标

- 掌握项目性营销的竞争策略，取得竞争优势，树立主动积极、克服困难的心态；
- 提高项目性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；
- 掌握探询客户需求的原则、方法和技巧，拥有挖掘客户真实需求和引导需求的能力；
- 拥有专业的方案制作和呈现的能力，有效排除客户异议，协同项目成员赢得订单；
- 拥有高效沟通能力、执行力，提高工作效率和提升业绩；
- 能有效整合公司资源，确保项目完成，为团队获得突破性业绩。

## 授课对象

售前工程师、销售技术工程师、销售顾问、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、销售主管、资深的销售人员等

## 培训用时

3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、选择比努力更重要——项目性营销策略

#### 1、为什么要做项目性营销

- 1) 什么是项目性营销
- 2) 项目性营销的目的

*演练：思维转换的力量——做做看*

#### 2、全球顶尖销售精英的秘密

- 1) 你为谁打工——如何找到销售工作的乐趣
- 2) 卓越销售代表的特质

*教学影片：我已经尽力了*

#### 3、项目性营销的基本原则

#### 4、项目性营销策略

- 1) 竞争无处不在——竞争来自哪里？
- 2) 直面竞争的策略——领先者、挑战者、追随者、补缺者的营销战略
- 3) 差异化营销策略

*教学影片：竞争无处不在*

### 二、不打无准备之仗——项目启动

#### 1、认识你的客户

- 1) 客户与顾客的区别
- 2) 客户的购买动机

*演练：客户的带感情色彩的购买动机*

- 3) 客户分析与评估

*销售工具：方格图、销售漏斗*

- 4) 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、项目启动与准备工作

- 1) 成立项目小组
- 2) 确定项目章程与工作流程
- 3) 准备项目资料

#### 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) 绘制项目干系人图谱

演练：项目客户决策干系人分析

4) 客户采购标准流程

#### 4、项目接触的拜访技巧

1) 产品与服务的FABE提炼——找到卖点和买点

演练：FABE提炼

2) 应避免的三种危险开场方式

3) 闪亮开场五项技法

演练：开场白与拜访训练

### 三、让客户喜欢你——项目跟进

#### 1、专业呈现与方案推荐

1) 方案制作

2) 完美展示产品及方案的方法

教学影片：不成功的商业展示

演练：专业呈现

#### 2、掌控与引导客户的技巧——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

教学影片：王牌销售员

#### 3、排除障碍——客户可能的反应及处理模式

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

教学影片：让客户说是

### 四、生意是谈出来的——项目谈判

#### 1、项目谈判前要考虑的事情

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) 项目洽谈的基本原则

5) 合同中的重点条款

#### 2、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

#### 3、合同谈判基本战术

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

#### 4、项目合同谈判的关键点

- 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) 供货及交付方式
- 4) 票据及单证处理
- 5) 服务承诺
- 6) 如何让客户认同技术方案
- 7) 如何增加项目预算

*演练：仿真谈判模拟演练*

## 五、收到款才算销售——项目收尾与应收账款管理

### 1、项目收尾

- 1) 销售是服务的开始
- 2) 响应速度
- 3) 克服项目服务中的障碍
- 4) 项目收尾工作

### 2、应收款管理的原则

- 1) 收款是哪个部门的事情？
- 2) 应收款管理系统
- 3) 催不如减——减少应收款的方法

### 3、客户风险管理

- 1) 客户评估
- 2) 信用管理
- 3) 账期管理

### 4、催收应收账款的战术

- 1) 电话催收
- 2) 拜访催收
- 3) 感谢函催收
- 4) 催款函催收
- 5) 律师函催收
- 6) 起诉催收

*演练：如何收回这笔款*

## 六、团队拿单——打造高效能项目性营销团队

### 1、为什么是团队不是个人

### 2、如何成为卓越的营销团队成员

- 1) 团队角色
- 2) 方案销售项目合作中的关键点

### 3、协作赢天下

- 1) 不职业的团队表现
- 2) 如何打造高效能营销团队

*演练：团队项目协作*

### 4、高效能项目性营销团队的特征

## 职业习惯造就卓越人生