

---

# 站点负责人（网络型物流企业）客户管理与营销技巧 提升训练

**【适用对象】** 分部经理、营业部经理（快递公司）

（该课题服务过：云南、厦门、西安等邮政速递）

**【授课时长】** 1天

**【课程收益】**

1. 系统化提升站点经理的业务开拓能力，包括谈判、分析、挖潜、维护客户等专业化的工具
2. 帮助站点提升利润
3. 掌握行业竞争对手最新及最权威资讯

**【课程内容】**

## 一、客户管理：

案例分析：顺丰是如何做好客户管理的

快递公司的客户管理逻辑

客户分层管理

产品如何推广

如何利用 2/8 原则管理客户

客户关系建立的几个基本原则

## 二、物流营销的十二个必备技能

### 专题一：成为专业物流销售人才

明确什么是物流销售——顾问式销售的核心

如何成为专业物流销售人才

物流销售的过程及应学习的物流销售技巧

**案例分析**：顺丰分点部经理如何开发业务

四通一达又是如何开发业务

邮政速递物流又该如何开发？

### 专题二：高手重视准备工作

专业物流销售人员的基础准备

熟悉物流产品 物流销售区域的状况

您需要一批潜在物流客户

物流销售计划

了解竞争对手状况

**案例分析**：优秀的站点经理的一天

**深度分析**：中国快递行业各企业 SWOT 分析(四通一达、速尔、顺丰)

### 专题三：如何寻找潜在客户

寻找潜在客户的原则

如何寻找潜在客户

寻找和接触最有希望成为潜在客户的人群

增加潜在客户的涵盖率

**深度分析**：连锁行业、金融行业、医药行业、电商行业、食品冷链等行业

### 专题四：接近物流客户的技巧

如何利用互联网、移动端寻找客户

---

电话接近物流客户的技巧

如何利用自媒体找生意

使用微信接近物流客户的技巧

直接拜访物流客户的技巧

面对初次见面的物流客户

进入销售主题的技巧

**深度分析：如何成功开发都市丽人。**

**专题五：如何进行客户的物流调查**

什么是物流调查

物流调查的内容

物流调查的对象

物流调查的方法

**案例分析：数据化的业务开发模式**

**专题六：成功与物流客户沟通**

良好沟通的必要

了解沟通的过程

积极地询问

积极地倾听

尊重他人

**专题七：识别物流客户的利益点**

物流商品的特性、优点和利益

将物流商品的特性转换成利益的技巧

为物流客户寻找购买的理由

**专题八：如何做好物流销售演示和物流产品说明**

什么是物流产品说明

产品说明的技巧

三段论法

图片讲解法

准备您的物流演示讲稿

**深度分析：1.解决方案如何制作（PPT方案制作）**

**2.供应链一体化物流解决方案**

**专题九：物流客户异议的处理**

客户异议的含意

异议产生的原因

投诉处理的原则

客户异议与理赔处理技巧

**专题十：达成最终的物流交易**

达成协议的障碍

达成协议的时机与准则

达成协议的技巧

未达成交易的注意事项

启发式销售的运用

**专题十一：建立稳定的物流业务联系**

提高您的物流服务品质

---

做好您的物流客户管理

制造您的宣传大使

**案例分析**：利用多元化服务捆绑客户

**专题十二：培养成为物流销售高手的信念**

正视物流销售中的失败与拒绝

争取成功的机会

培养良好的习惯

**视频案例**：付出一定有收获

**【老师介绍】**

**燕鹏飞**

**教育背景：**

加拿大皇家大学工商管理硕士

中山大学 EDP

**工作背景：**

拥有世界 500 强知名企业管理、培训经验、企业营销策划管理经验。

曾任百世物流广东分公司副总、华南分总助理、百世汇通华南网络总监、百世物流华南网络总监。

现任顺丰速运电商物流解决方案专家（顾问）

顺丰大学培训师导师

**讲师背景：**

专注于企业营销、服务、培训第一人

中国快递物流企业培训门店系统及讲师培训第一人

实战派讲师

总裁培训网金牌讲师

智联招聘特聘讲师

辽宁省发展改革委员会特聘讲师

国家电网内训师

清华力合珠海研究院特聘讲师

深圳博维特聘讲师

中山大学、暨南大学、大连海事大学等高校特聘实战讲师

中国物流采购与联合会：燕鹏飞老师是中国最杰出物流培训师之一

辽宁省发展改革委员会：08 年优秀培训讲师

富士康企业集团：08 年富士康通用管理课程（共 2000 天）第二名讲师

中国 PTT 教父周平：多年来见过最有天赋的弟子之一

**专业擅长：**

供应链管理、营销管理、战略管理等。

**讲师服务过的客户：**

电信行业：中国移动（06 年开始）、电信、联通、富士康、华为、中兴通讯、广州本田、富安娜、盛宇家纺、七匹狼、安踏、李宁、奥飞动漫、星辉等、都市丽人、娇兰佳人、屈臣氏快客、德赛集团、顺丰速递、圆通速递、河北移动、中国烟草、华晨宝马、国家电网保定培训中心、广州本田、广州石化、香港益达、格兰仕集团、美的集团、中国电信广东浙江诸暨邮政，广东联通、广东外运物流、广州港集团、都匀移动、毕节移动、广东移动营销、外运发展华东区、厦门建发集团、河北移动、贵州移动、富力地产、富士康成都、



---

凯立德、南宁移动、南昌烟草、宜昌石化、中石化汕头、辽宁联通、飞虎乐购、泉州烟草  
富安娜、馨而乐

**【客户点评】**

“燕老师的培训方式没有过多的说教，能够引导学员积极主动思考工作中的差距，并在培训现场通过研讨和体验基本得到解决。”

——中国移动保定分公司人力资源主任 孙衡

“每个培训师都有自己的风格，但必须是学员认可和喜欢的风格。鹏飞老师尽力在做到培训现场每个学员在三天的培训中都能受到关注和尊重，并将工作中原来的问题清晰化、简单化和习惯化。”

——海王药业深圳总部培训部经理 张蔚然