

《大客户开发与团队管理》课程教学大纲

课程名称：《大客户开发与团队管理》

课程性质：公开课/内训

培训学员：营销人员

教学时数：学时:1-2 天

课程收益：随着网购、视频带货业务的兴起，同城业务竞争激烈、美团、饿了么、京东到家、邮政寄递等等，一个城市有多家竞争。大客户开发的难度加大。通过学习让学员掌握大客户开发的技巧，大客户开发的主要思路与方法，大客户开发中常见的问题，提升学员开发大客户的综合能力，包括：①客户沟通开发技巧、②客户需求深度挖掘、③客户成交技巧、⑤客户高粘性的建立等等。

在团队建设方面：打造具有狼性的大客户开发队伍，着重团队管理中的士气、心态、执行力，建设一支高效的团队。

课程实效：1、采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式，课堂讲授要求理论联系

实际。

2、运用大量实践案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，讲师同时

配备问题解答、现场互动以消化老师的课程内容。

3、课前收集学员工作中的困惑作为案例便于课程相结合。

4、收集学员工作中的问题，课程中穿插予以解答，切实做到学有所获、学以致用。

教学纲要：第一章 大客户的开发

1. 客户信息如何来？
2. 利用互联网信息资源
 - ✓ 搜索引擎
 - ✓ 行业报告
 - ✓ 天眼查、企查查
 - ✓ 微信社群
3. 我为什么找不到客户
4. 寻找客户的方法有哪些？
5. 客户开发的十大误区
6. 开户开发的十大思维
7. 案例：这张客户信息表的问题在哪里？

第二章 大客户的拜访与沟通技巧

一、客户的拜访

1. 销售拜访的常见错误
2. 拜访前的准备
3. 怎样将异议变为机会？
4. 随时小心我们的“雷”
5. 客户拜访中的听说问技巧。

6. 工具：介绍产品的 FABE 模式
7. 工具：spin 销售法
8. 案例：如何建立产品的信任状

二、客户的心理与行为判断

1. 眼神的分析与判断
2. 肢体语言的解读
3. 语气语调的分析与判断
4. 客户公司地位的判
5. 不同类型的客户心理分析及对策

第三章：大客户的成交

1. 如何营造成交氛围？
2. 卖产品不如卖方案
3. 大客户成交预测五步法
4. 成交的七大信号
5. 成交的二十二种方法

- ✓ 直接要求成交法
- ✓ 非此即彼成交法
- ✓ 特殊让步成交法
- ✓ 最后机会成交法
- ✓ 小点成交法

。。。。。。

12. 工具：客户企业关键的两张图
13. 客户分层的方法
14. 如何锁定关键人建立强粘性
15. 如何给客户带来超值感
16. 客户转介绍的方法

第四章：优秀营销人员的基本特征

一、狼性特质、心态优秀

1. 狼性营销人员的主要特征
2. 狼性营销人员的心态
 - ✓ 成功从优秀员工做起
 - ✓ 情绪与压力管理
 - ✓ 感恩的心态

- ✓ 成功的心态
- ✓ 乐观的心态
- ✓ 学习的心态

案例：写周报也不见成效？

案例：客户信息表存在的问题？

二、狼性营销的执行力

1. 团队执行力差的原因
2. 提升执行力的方法
 - ✓ 一切以结果说话
 - ✓ 只认功劳不认苦劳
 - ✓ 绝不找借口
 - ✓ 一切行动听指挥

3. 结果管控

案例：华为的狼性团队

工具：复盘精进法的使用

第五章：团队高效与激励

1. 高效团队的主要特征
2. 团队建设遇到的困境
3. 团队合作不良表现
 - ✓ 个人英雄主义
 - ✓ 只要自由不组织
 - ✓ 只要业绩不要管理
4. 团队精神的主要表现
5. 高效团队八种基本角色
6. 有效提高团队凝聚力的策略
7. 团队激励的方法
 - ✓ 找差距定目标
 - ✓ 重辅导见成效
 - ✓ 勤鼓励肯放手
 - 。 。 。
8. 工具：激励的禀赋效应