

# 《工程行业外部营销方法》课程教学大纲

**课程名称：**《工程行业外部营销方法》

**课程性质：**内训/公开课

**教学时长：**一天

**课程收益：**详细讲解了工程行业外部营销主要方法，包括的信息收集渠道，针对不同渠道、不同管理部门收集信息过程当中应该注意的事项，针对收集来的信息进行整理分类，也进行研判，并找出具体的方法，详细介绍了各类工程项目的公关特点，公关的路径以及公关的手法和注意事项。

## 第一章：信息收集渠道

### 一、工程项目的信息收集渠道

- 1、发改委：了解到本地区的所有近、中、远期的工程项目信息，
- 2、规划局：负责城市的整体规划
- 3、设计院：从设计院可以了解到工程项目的基本情况
- 4、电力局：负责当地区域内的电力设施的建设以及维护
- 5、消防局：是负责各个项目的消防图纸的设计、审核，监察消防设施是否
- 6、水利局：可以了解到所辖区域内大部分的水利工程、给排水项目
- 7、招商局：主要负责招商引资工作
- 8、国土资源局：负责当地区域范围内的土地及矿产资源的规划和使用审批
- 9、环保局：主要负责城市的环境保护，并对污染企业进行处罚
- 10、电信局：负责通信设施的建设、规划、编制公用通信网发展规划，
- 11、建设局：负责城市和村镇项目规划，
- 12、卫生局：是负责地方公共卫生、医疗机构管理的政府机关，
- 13、矿物局：负责整个地区的矿山建设及管理。
- 14、安监局：负责工业企业的安全监察与管理，
- 15、自来水公司：所以针对自来水公司的信息收集

- 16、 燃气公司：他们的采购权在总部，采购方式一般采用招标，
- 17、 开发区管委会：开发区管委会，作为政府下属的一个机构，
- 18、 招投标公司：招投标公司一般属于经营性的公司。
- 19、 新农村办公室和扶贫办：对于新农村办公室和扶扶贫办都是政府的下属的机构

## 二、收集信息过程中应注意事项：

- 1、 拜访具体相关项目中具体了解目标项目的具体情况，
- 2、 针对收集信息中政府职能部门相关人员，不可功利心
- 3、 针对 PE 类项目，收集信息一定要全面，必须多处核实内部细
- 4、 针对厂房工业园，工矿类信息的收集，一
- 5、 在收集工程信息过程中，业务人员外在形象，言谈举止要大气，

## 第二章：信息针对收集来的信息进行分类、整理

### 一、对项目信息的进一步了解

#### (1) 项目本身的基本信息

#### (2) 项目中的人的基本信息

- 1) 投资方的最高领导或老板
- 2) 投资方的项目具体负责人或实施人
- 3) 投资方的项目采购相关经办人姓名、联系方式
- 4) 施工方的最高领导情
- 5) 施工方项目具体负责人情况

### 二、分类的原则

- 1、 根据了解信息的工期、进度，确定用管时间，可分为近期、中期、远期三类。
- 2、 其次可根据，其项目单位的资金实力和信誉情况可分为优质和非优质项目
- 3、 根据其项目的性质、投资总额、建筑面积，可分为重点项目和非重点项目。
- 4、 通过信息分为近期重点攻关项目和近期备选攻关项目，

### 三、对整理出来的信息中关键人的确认

## 1、政府职能部门的关键人的基本特点

外在表现：（1）表面上比较低调，比较沉稳，对来访人员不太在意。

（2）经常以有其他事情为借口推脱。

（3）有的从穿着上、吸烟、办公室的成列、说话的语调、习惯听些好听的、爱用命令的口吻与人讲话。

内在表现：（1）做事考虑较多，比较谨慎。

（2）看中仕途、利益其次，以政绩来为自己争取前途一定程度上重视质量怕担责任。

（3）难被邀请不想让身边的人知道，很注意从细微之处观察人，对与其合作的人的人品要求比较高，等于关心自己的仕途安全。

（4）注意谈话的场合，越少人知道越好。

## 2、厂房老板及厂房负责人的基本特点：

外在表现：（1）对来访者爱搭不理、莫不在乎或者找一些其他借口直接拒绝我们。显示出自己有钱有地位的身份，不愿与我们交往。

（2）比较好摆谱在、好面子，对于一些他们认为的小事情不管。

（3）表现的比较忙，显得不愿意和我们浪费时间。

（4）愿意与我们交谈，委婉的拒绝来访者。

内在表现：（1）关注产品质量以及售后服务，对价格比较关心。

（2）会对来访者的言谈举止等细节问题进行关注。也是再对来访者进行一定的观察与考验。

（3）对于负责大型项目的关键人，渴望利益但对金钱的欲望不是非常大，但是也不能太少。更注重在甲方老板面前表现。

## 3、国有大型企事业单位的基本特点

外在表现：（1）衣着朴素体现的比较节俭，待人接物比较稳重客气，能够的听取来访者的讲解。

（2）衣着华丽，对初次来访者不太热情但，但又不会推脱。碍于场面勉强接待！

（3）对来访者利益的暗示不露声色。

内在表现：（1）做事谨慎小心，怕被领导和身边的人知道。

（2）对金钱的欲望比较大，但做事比较小心，顾虑较多。初次与来访者接触的时间不会很长。

（3）对产品的质量和售后服务比较关注，怕出问题怕担责任。

（4）对来访者的言谈举止等细节问题观察比较细致。比较在意来访者的为人是否安全可靠。

#### **4、水网、新农村建设项目的关键人的基本特点**

外在表现：（1）外表不太引人注目、大多数态度比较随和容易接触。（2）喜欢奉承，被尊重，好面子，摆架子。

（3）文化素质普遍不高，做事低调，不喜欢张扬。

内在表现：（1）对金钱需求的欲望比较强烈，唯利是图、贪婪、胆大妄为。

（2）比较在乎自己的仕途，办事谨小慎微。希望得到周边的人的拥护。

### **四、关键人的确认途径**

#### **1、政府职能部门类型的关键人**

①主要关键人：政府职能部门的最高主管领导，该项目的具体负责人；②辅助关键人：组织项目中相关材料具体负责人，如：材料采购负责人，工程师；③相关辅助关键人：政府主管部门负责人。

#### **2、厂房老板及厂房负责人：**

①主要关键人：企业主人，项目具体负责人；②辅助关键人：实施该项目的具体相关人，采购经理，总工；③相关辅助关键人：监理，一些外资企业也可能会委托监理单位，老板的亲戚、朋友，亲信。

#### **3、国有大型企事业单位**

①主要关键人：该单位主抓建设的领导、及相关部门的负责人；②辅助关键人，基建科长、材料经理。

#### **4、水网、新农村建设项目的关键人**

①主要关键人：一把手，如：村长或书记，上一级领导或相关行业负责人；②辅助关键人：领导的亲戚、朋友、亲信或当地有势力，有影响力的人物。

## 第四章：关键人攻关的内容

### 一、公关方法

1. 初次拜访，表明身份，介绍来意，获取单独联系方式，使其达到认可我们。
2. 电话拜访，相互交流，宣传企业和产品，对关键人的情况进一步了解。
3. 深入沟通，分析关键人类型，确定攻关手段，并明确单独洽谈的方式地点。
4. 单独洽谈,使对方信任，认可自己，建立一定的朋友关系，阐述利益关系，吸引对方，让其做出答复。
5. 深入洽谈：分析对方的难点，顾虑等不利因素，并帮助其出谋划策，共同解决，同时给予金钱刺激，
6. 定期沟通，通报工作进展情况，发现问题与困难及时解决，并增进感情关系
7. 建立长期稳定合作关系，通过其展开更广泛的人脉关系的建立。

注：有些关键人对利益不感兴趣，可以把利益阐明这一步省掉。

### 二、攻关关键人的手段

**攻关类型**：主要是：感情攻关，酒桌攻关，金元政策，技术攻关。

**感情公关**：（1）拜访其家人，送礼、帮助解决家庭及生活中的困难。

（2）当关键人或其所关心的人生病时，到医院慰问拜访。

（3）就其感兴趣的话题和事物有准备的、有独到见解的与其探讨和沟通

（4）可以适当送一些有纪念意义但并不值钱的小礼物

**酒桌攻关**：请对方单独出来吃饭、喝茶、足浴、娱乐等方式投其所好。

**金元政策**：要分析关键人心理，站在对方角度想问题，打消对方顾虑，出手要大方，把握“准，稳，快”的要领，最好一次摆平。

**技术攻关**：邀请其到分公司或生产基地参观，打消其本人及相关人的顾虑，建立合作信心。

### 三、注意事项

**(1) 对政府官员类关键人，不负责具体事项的厂房和工业园老板，项目的具体负责人的公关注意事项：**

① 业务人员应注意着装，言谈举止及洽谈的尺度，要给对方留下良好深刻的印象，避免对方反感、抵触拒绝。

② 拜访关键人时切忌太过张扬，不要在办公地点过于频繁的去拜访关键人，可以通过电话沟通

③ 切忌在多人面前与关键人谈论价格、利益，只能在对方认为安全的环境下洽谈

④ 切忌与多人暗示好处，只能适得其反，反倒没人敢帮忙，让人认为你是个乱许诺，不懂规矩的外行人；不要当着关键人的面再与项目中其他人员过度接触，这样容易让其误解。

⑤ 与关键人建立合作关系后，切忌到处宣扬，避免与关键人在公开场合多次会面洽谈，要考虑到对方的安全性问题。

⑥ 与关键人确立合作关系后，只要事情进展正常顺利，切忌心态过急，反复寻问，逼迫关键人以避免引起反感。

⑦ 对于地位比较稳定的关键人，在定管前可拍钱；但对于地位不稳定或不放心的关键人可采取先承诺，待用管时再拍钱。

⑧ 事情办好后，一定要及时兑现承诺，拍钱要在一个他认为安全的地方，最好是他家里；如有意外事情发生，一定要在第一时间与关键人取得联系，并说明情况以取得谅解与接受。

⑨ 合作成功后，适当的庆祝，以便于关系的进一步发展，切忌办事后没了人影，不利于日后再合作。

**(2) 对厂房及工业园的老板公关注意事项**

业务人员应注意着装，言谈举止及洽谈的尺度，要给对方留下良好深刻的印象，避免对方反感、抵触拒绝

1 切忌给其暗示好处，这样只能适得其反

2 一定得把握此类人的心理状态，考虑问题多站在对方的角度上，让其感到我们在

替他着想，如管道的质量，服务对其的影响，从长远的角度为其考虑周全

3可对此类人着重感情攻关，拉近距离。

4与他们一定要找到他们的兴趣爱好，切忌谈话内容空洞

5我们一定要表现出谦虚学习的态度，切忌张扬