

# 《客户经理精英培养训练营》课程教学大纲

**课程名称：**《客户经理精英培养训练营》

**课程性质：**内训/公开课

**学时数：**学时 12 小时（2 天）

## 课程简介

德鲁克说：“企业的核心工作就是为客户创造价值”，可见客户是企业的重要源。在政企客户销售中，跨国企业已经普遍采用了以理解客户深层需求为导的顾问式销售模式。这种销售方法以其精准的需求探寻、强大的销售推进能力、精准的商机挖掘能力、高效的销售管理效果，展现了相对于传统销售方法的优越性，业已成为主流销售方法，必将发挥越来越重要的作用。

**教学目标：**

### 理论知识方面

- 1、招标的基础概念及流程。
- 2、顾问式销售模式：探寻客户需求、挖掘商机。
- 3、建立产品和品牌的“信任状”是大客户成功开发的前提。
- 4、客户满意度理论，是维护客情关系、由客户的交易转变成交易的关系、形成战略联盟。

### 能力技巧方面

- 1、客户经理本身所具备的素质、通过自身素质的培养，提升专业水平、使客户建立信任感；
- 2、招标及评标、开标的注意事项；

- 3、客户拜访中的具体做法，应对不同性格的客户的技巧；
- 4、政企商务谈判的技巧。
- 5、客户公司核心部门与核心人事，工作的主要流程的掌握，可以迅速提高成交的效率；
- 6、客户成交预测五步法、客户成交的六脉神剑、客户成交七大信号、客户成交八步法；
- 7、如何消除客户抗拒感的十大方法、如何面对客户的砍价而进行价值销售；
- 8、如何处理客户投诉的技巧、如何化解危机，通过改进服务转化为新的商机；

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，要求讲师运用电脑多媒体课件和网络技术作为教学辅助工具，同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

**教学纲要：第一部分：政企招标管理与实施**

1. 招投标及其主要特点是什么？
2. 招标的方式及组织形式
3. 招标的四大特征？
4. 招标的基本原则是什么
5. 招标的主要形式是
6. 招标的主要流程
7. 招标项目效益与进展
  - 1) 项目评估
  - 2) 机会评估
  - 3) 资源评估
  - 4) 得失评估

工具：招标书的制作

**第二部分：顾问式销售的特点及操作**

1. 什么是顾问式销售
2. 顾问式销售的特点
3. 使买方说得更多
4. 使买方更能理解你
  
5. 使买方遵循你的逻辑去思考
  
6. 使买方进行有利于你的决策
7. 顾问式销售的基本要素
8. 顾问式销售的流程
  
9. 顾问式销售应注意的问题
  
10. 顾问式销售的应用技巧
11. 提问的常见类型
  - 1) 暖场类问题
  - 2) 确认类问题
  - 3) 信息类问题
  - 4) 态度类问题
  - 5) 承诺类问题
  - 6) 顾虑类问题
12. 倾听技巧
13. 解决拒绝技巧
14. 解决方案呈现技巧
15. 工具：问话的六大模型
16. 案例：客户需求的挖掘

### **第三部分 商务谈判的技巧**

1. 谈判的评估阶段
2. 将面对的难题及其解决方法
3. 如何强化自身的优势
4. 如何弱化对方的优
5. 掌握适当的让步策略

6. 达成协议应该注意的问题
7. 如何谈判结束应该注意的事项
8. 如何帮客户下决定
9. 合同文本的规范问题
10. 工具：介绍产品的 FABE 模式
11. 工具：SPIN 法的运用
12. 案例：如何建立产品的信任状

#### **第四部分 客户的成交**

1. 样板客户的重要性
2. 如何建立个人信任感
3. 如何寻找契合点
4. 如何营造成交氛围？
5. 搞定客户的四项基本原则
6. 客户成交预测五步法
7. 成交的七大信号
8. 产品不如卖方案
9. 成交的八种方法卖
  - 1) 直接要求成交法
  - 2) 非此即彼成交法
  - 3) 特殊让步成交法
  - 4) 最后机会成交法
  - 5) 激将成交法
  - 6) 假设成交法
  - 7) 小点成交法
  - 8) 保证成交法
10. 案例：“倔处长”是如何突破的
11. 工具：客户组织运营的两张图

#### **第五部分 客户的管理**

1. 客户满意度管理
2. 客户要求降价怎么办

3. 客户关系的管理
  4. 客户的分类管理
  5. 客户投诉怎么办
  6. 客户的相处六大技巧
  7. 大客户经理胜任力模型
    - 1) 见微知著的能力
    - 2) 数据分析的能力
    - 3) 慧眼识人的能力
    - 4) 调动资源的能力
    - 5) 写方案的能力
1. 工具：向客户的八大输出
  2. 案例：创维通讯的顾问营销