

《客户为主导的市场营销全攻略》 课程简介

课程名称：《客户为主导的市场营销全攻略》

课程对象：市场营销及相关人员

教学时长：三天

课程收益：

市场营销专项学习重点目标是强化营销团队市场竞争意识，提升市场“战斗力”，通过学习切实提高纵向横向业务拓展和实战销售能力，学会如何进行市场分析、训练大客户销售技巧，营销谈判，客户服务与关系管理，做到技术强市场能力也强。

企业最大的成本就是没有经过专业化培训的业务管理者，通过本课程的学习，可以提升业务管理人员的专业化、职业化营销管理能力，强化营销功底及客户关系的维护能力，提高客户的满意度，增强客户的黏性，为公司创造更好的经济效益。

课程收益：

理论知识方面

- 1、B2B 的解决方案式营销
- 2、客户开发十大思维
- 3、SPIN 模式的运用
- 4、高端产品销售的 FBAE 法则
- 5、谈判心理学谈判
- 6、谈判中常用的工具 ①多因素评分法 ②谈判的解题模型 ③关键路径法
- 7、客户的组织结构与流程解读

能力技巧方面

- 1、深入挖掘客户的潜在需求
- 2、学会如果高效与客户沟通谈判
- 3、如何搞定企业关键人
- 4、增加客户重复购买率和转介绍
- 5、商务谈判是客户的心理分析与对策、
- 6、如何唱白脸红脸
- 7、报价的五个前提
- 8、谈判中的压价方法
- 9、签约成交的 4321 法
- 10、解除客户抗拒的十种方式
- 11、客户成交的 22 种方法
- 12、招投标实操技能

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，同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

确保效果的培训方式

① 程时间分配：

理论讲解 40% 重点案例 30% 课堂互动 20% 实战练习 10%

② 整个培训包括案例分析、现场解答让学员在紧张、热烈、投入的状态中，讲授的观点简单实用，容易掌握记忆，学员可以掌握相关的理念、工具和方法。

③ 培训方式可以根据客户需求和场地客观限制进行调整。

教学纲要：

第一章 营销的主要流程与方法

1. 营销的主要流程
 - 1) 客户需求挖掘
 - 2) 怎样将异议变需求
 - 3) PIP 解决方案的运用
 - 4) 提升的客户绩效
2. 客户拜访的主要流程
3. 商务谈判的主要流程
4. 客户沟通的主要流程
5. 客户满意度提升流程
6. 客户开发的十大思维
7. 客户信任感建立的方法
8. 客户成交的 22 种方法
9. B2B 客户关系管理
10. 精准营销的操作办法

第二章、客户分析的方法及工具

1. 定性预测
 - 1) 购买者意向调查法
 - 2) 销售人员综合意见法
 - 3) 专家意见法
 - 4) 市场式销法
 - 5) 市场因子推演法
2. 定量预测法
3. 工具：数据分析工具应用
4. 工具：SWOT 分析使用
5. 客户的 RFM 分析法、

第三章：客户价值评估

一、客户数据分析与客户画像

1. 客户数据分析
2. 预测客户的购买倾向
3. 增加互动的技巧
4. 增加客户忠诚度的技巧
5. 互联网精准营销关键词
6. 客户画像的方法
7. 客户画像后的 RFM 分析法

8. 客户画像后的数据分析图表

9. 建立客户连接点

二、客户价值评估维度指标

1. 现在价值

✓ 利润价值

✓ 销量价值

✓ 服务成本价值

2. 未来价值

3. 社会价值

三、衡量客户的重要度有三个基本原则

四、客户价值评估常用的工具与模型

1. RFM 模型

2. CLV 模型，客户生命周期价值模型

✓ 投入成本低

✓ 投入成本低

✓ 目前利润高

✓ 目前利润低

✓ 未来利润高

✓ 未来利润低

3. 客户社交价值模型

✓ 客户社交活跃度模型

✓ 顾客影响力模型

4. 确定信用评估标准

✓ 筛选信用评估要素指标

✓ 选择信用评估数学模型，并建模、验证；

5. 客户忠诚度评估

五、客户价值评估运用

1. 客户价值应用-差异化客户分级管理

2. 客户价值应用-客户保有

3. 客户价值应用-精确营销

第四章 客户沟通的方法技巧

1. 提问的常见类型

2. 业务沟通的八项内容

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

1. 工具：问话的六大模型

3. 我们会听吗？

4. 我们会说吗？

5. 我们会问吗？

6. 客户行为的心理分析

1) 眼神的分析与判断

- 2) 面部表情的分析与判断
- 3) 肢体语言的解读
- 4) 语气语调的分析与判断
- 5) 客户公司地位的判断
- 6) 客户办公场景的解读
10. 不同类型的客户心理分析及对策

- 1) 犹豫不决型客户
- 2) 脾气暴躁型的客户
- 3) 沉默寡言性的客户
- 4) 节约俭朴型的客户
- 5) 虚荣心强的客户
- 6) 贪小便宜型的客户
- 7) 滔滔不绝型客户
- 8) 理智好辩型客户
11. 如何建立信任感

- 1) 营销人员的“精气神”
- 2) 营销人员穿着与仪容
- 3) 营销人员表情与动作
- 4) 语言节奏与语音语调
- 5) 守时守信信
- 6) 证人与证言
- 7) 专业性的体现
- 8) 辅助资料 and 工具
- 9) 信任感的具体体现

10) 提问中遵循的 FCOUS 提问法

11) 工具：介绍产品的 FABE 模式

12) 工具：SPIN 销售法

案例：如何建立产品的信任状

第五章：如何与客户建立信任感

1. 营销人员的精气神
2. 如何寻找契合点
3. 营销人员穿着与仪容
4. 营销人员表情与动作

5. 语言节奏与语音语调
6. 守时守信信
7. 证人与证言
8. 专业性的体现
9. 辅助资料 and 工具
10. 信任感的具体体现

6. 客户的 CLV 分析法，

第六章：客户行为语言的心理分析

1. 眼神的分析与判断
2. 面部表情的分析与判断
3. 肢体语言的解读
4. 语气语调的分析与判断
5. 客户公司地位的判断
6. 客户办公场景的解读
7. 客户服饰的解读
8. 案例：WTO 谈判的启示
9. 案例：邓总的肢体语言

第七章：如何破解客户的抗拒感

1. 巧说反话，迂回攻心
2. 用一点压力促使客户果断下单
3. 欲擒故纵，表露不情愿心理
4. 小恩小惠好做大买卖
5. 巧对客户的价格异议
6. 让利改变客户的心理
7. 同理心使客户与你走的更近
8. 迎合客户的上流阶层意识
9. 用小话题掀起客户的情感大波澜
10. 案例：啰嗦型的客户影响工作怎么办
11. 案例：如何搞定变卦的客户？
12. 工具：SPIN 销售法的运用

第八章：解决方案式销售的特点及操作

2. 什么是解决方案式销售
3. 解决方案式销售 VS 传统销售

4. 解决方案式销售的特点
5. 解决方案式销售的核心步骤
6. 如何提高客户利润
7. 利润增长提案 PIP 数值
8. 利润增长提案内容
9. 解决方案式销售的要素
10. 解决方案式销售操作过程
11. 使买方说得更多
12. 使买方更能理解你
13. 使买方遵循你的逻辑去思考
14. 使买方进行有利于你的决策
15. 解决方案式销售的基本要素
16. 解决方案式销售的流程
17. 解决方案式销售应注意的问题
18. 解决方案式销售的应用技巧
19. 倾听技巧
20. 解决拒绝技巧
21. 解决解决方案呈现技巧
22. 掌握政府及大客户营销的节点
 - ✓ 组织结构及核心人事
 - ✓ 客户的业务流程
 - ✓ 客户的核心需求
 - ✓ 客户经营状况
 - ✓ 客户的保洁规模
 - ✓ 客户的付款方式
 - ✓ 商务谈判及招标的要点
 - ✓

第九章：解决方案式营销的成交

1. 消费者心智解读
2. 购买动机解读
3. 如何营造成交氛围？
4. 客户成交预测五步法
5. 成交的七大信号
6. 成交的二十种方法
 - 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

7. 案例：“倔处长”是如何突破的

第十章：商务谈判概述

一：谈判的要领

1. 什么是谈判
2. 人生无处不谈判
3. 商务谈判的价值
4. 商务谈判的 7 个步骤
5. 谈判中易犯的错误
6. 谈判的本质
7. 谈判的基本原则
8. 什么是双赢谈判，

课堂互动：谈判的实质是什么？

案例：中英香港谈判对商务谈判的启示

课纲提示：谈判的总体概念，谈判不是秀口才，而是要达成目标，做长久生意。

第十一章：商务谈判的三个阶段

一、谈判的准备阶段

1. 确定谈判的目标
2. 团队角色的分配
3. 谈判中的三种评估
4. 评估中常用的工具
 - 1) SWORT
 - 2) 鱼刺骨分析法
 - 3) 多因素评估法
 - 4) 关键路径法
5. 谈判中的三策
6. 建立主场优势的方法
7. 如何拟定谈判议程
8. 如何评估谈判对手
9. 谈判者的核心技能

案例：客户信息表存在的问题？

课堂互动：如何营造良好的谈判氛围

二、谈判的开始阶段

1. 专业的行为表现
2. 专业形象取得谈判优势
3. 谈判开始注意的问题
4. 如何判别谈判气氛
5. 怎样解读对方的身体语言
6. 怎样提出建议
7. 怎样回复对方的提议

三、谈判的展开阶段

1. 谈判遇到的障碍及对策
2. 如何破解对方的战术
3. 如何强化自身优势
4. 将面对的难题及其解决方法
5. 如何弱化对方的优势
6. 什么时候应该说“NO”
7. 谈判的解题模型

8. “顽固派”如何打交道

9. 掌握适当的让步策略

课堂互动：如何让步的尺度如何把握

本章节主要是谈判的整个过程的把控，前期的充分准备不打无准备之仗，第一阶段对自我、对方、形式的评估，

第十二章：商务谈判的议价

1. 达成协议应该注意的问题

2. 如何报价及报价的技巧

3. 如何把握让价的尺度？

4. 让价的注意事项有哪些？

5. 如何谈判结束应该注意的事项

6. 如何帮客户下决定

7. 案例：华为是如何突破区域客户的

8. 工具：SPIN 营销法

课堂互动：如何让步的尺度如何把握

如何消除客户的抗拒感

第十三章：服务意识与服务技巧

1. 客户服务的基本动作

2. 客户服务人员必备素质

3. 客服人员的良好心态

4. 客服人员的自我解压

5. 客户服务部的的主要接口

6. 服务六要素

✓ 客户为重

✓ 工作能力

✓ 专业知识

✓ 自豪感

✓ 彬彬有礼

✓ 多尽一分力

10. 什么是客户满意度

11. 留住客户的基本步骤

12. 客户分类的主要方法

13. 重点客户的管理

14. 客户管理的工具表单

15. 客户信息管理

16. 客服的日清管理

17. 工具：5W2H 的运用

第十四章：构建新型客户关系

1. 客户拜访与签单的误区

2. 客户相处的 6 项技巧

3. 向客户的 8 大输出

4. 关注客户盈利

5. 客户的分类管理
6. 管理的“支、帮、促”
7. 客户的精神层面的需求
8. 客户的参与感
9. 客户的口碑传播
10. 客户的样板效应
11. 获得客户：挖掘潜在客户
12. 留住客户：维护现有客户
13. 激活客户：激活休眠客户
14. 打动客户：转介绍
15. 工具：客户管理的FRM分析

第十五章：客户投诉处理

一、客户投诉分析

1. 判断客户投诉是否成立
 - 1) 简单问题的判断
 - 2) 复杂问题的决断
 - 3) 客户问题的小心沟通
2. 为什么出现客户投诉：企业的检讨
3. 为什么出现客户投诉：消费者的简要
4. 为什么出现客户投诉：社会的原因
5. 出现客户投诉的原因
6. 投诉客户的心理状态
7. 客户投诉可能没有吗？

二、客户投诉的对接机制与流程

1. 有效的沟通手段
2. 客户所关心的产品特性
3. 客户的关注焦点
4. 关注客户的压力
 - 1) 小问题报告化
 - 2) 重要问题小组化
 - 3) 日常沟通办公自动化
5. 问题确认留记录
6. 客户投诉的原文
7. 最好有客户的文字记录
8. 回复客户
9. 回复客户的客户

三、客户投诉管理

1. 出现客户投诉的原因
2. 如何减少客户投诉
3. 一般客户投诉处理
4. 重大客户投诉的识别和处理原则
5. 如何应对情绪激动的客户
6. 与客户的合作机制
7. 日常事务的处理机制
8. 客户投诉的保存机制
9. 客户投诉处理标准化
10. 持续改善
11. 出处理意见和方案
12. 提前主管领导审批