

《政企客户公关技巧》 课程教学大纲

课程名称：《政企客户公关技巧》

课程性质：内训

教学时数：一天

课程对象：营销人员

课程收益：

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资源。政企客户开发有着周期长、流程多、部门分工等壁垒，因此掌握一定公关技巧尤为重要，本课程着重讲解政企客户公关的流程技巧，如何分析客户的身份地位，如何招待客户，如何判断客户在公司的话语权等等。通过有效的公关手段建立起良好的客户关系，从而为销售或招投标打下良好的基础。

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

第一章：政企客户关系公关流程

1. 政企公司实力及价值分析，
2. 客户在公司的地位，
3. 客户邀约技巧，
4. 建立内线（教练）
5. 客户洽谈方法
6. 四送礼的技巧，
7. 五如何招待客户？
8. 如何表达感谢
9. 如何建立客户黏性

案例：华为公司客户判断图表

第二章：政企客户在公司的地位

1. 如何判断客户在公司的地位
 - ✓ 一组织结构图
 - ✓ 二组织角色图
 - ✓ 三关键业务图。
2. 客户在公司的地位判断，
 - ✓ 可以从名片
 - ✓ 第二职务
 - ✓ 第三称谓，
 - ✓ 第四办公室面积
 - ✓ 五汇报层级，
 - ✓ 第六节见层级
 - ✓ 七电话语气，
 - ✓ 八场景
 - ✓ 九办公用车或个人用车
 - ✓ 十服饰。

3. 客户办公场景的解读，

- ✓ 装修风格性格审美
- ✓ 字画信念品味
- ✓ 神龛信仰鱼缸风
- ✓ 水烟酒茶消费能力
- ✓ 植物花草性情
- ✓ 高尔夫等个人兴趣爱好。

1. 客户的服饰与性格，

- ✓ 名牌消费观，
- ✓ 二事业装，事业心严谨，
- ✓ 三休闲装随性开朗，
- ✓ 四常换求变创新，
- ✓ 五色彩文化品位，
- ✓ 六款式保守或新潮。

5、肢体语言分类

- ✓ 开放式的肢体语言
- ✓ 比如敞开双臂，欢迎状
- ✓ 封闭式的肢体语言
- ✓ 比如双臂环抱于胸前，双脚交叉
- ✓ 没有特殊的意义，习惯性的紧张、喜悦、
- ✓ 自我解嘲时的动作

案例：小冯的客户管理技巧

案例：邓在商务谈判中的肢体语言的运用

第二章：邀约客户的技巧，

1. 电话邀约的注意事项，
2. 如何能让客户接受我们的
3. 邀约主要的办法，
4. 你还在为如何突破前台和保安而烦恼吗？
 - ✓ 客户转介绍变，
 - ✓ 买东西为变卖东西，为买东西，
 - ✓ 第三用专业社团的名义给客户打电话。
 - ✓ 最好打座机。
5. 寻找到关键人的办法，
6. 创造“巧遇”的机会
7. 项目销售的重要三点，
 - ✓ 找对人，
 - ✓ 办对事，
 - ✓ 说对话。

8 邀约沟通中注意的技巧和方法

案例：如何邀约到大人物

第三章：常见的客户心理

一、如何分析判断客户的心理

1. 渴望被重视的心理
2. 参与心理

3. 追求实惠的心理
4. 从众心理
5. 被恭维的心理
6. 买涨不卖跌的心理
7. 逆反心理

二、要充分尊重核心客户；

1. 消除核心客户提出疑问；
2. 鼓励核心客户提出建议
3. 注重联络感情，巩固客户“忠诚度”
4. 尊重风俗习惯；
5. 避免纠缠于枝节
6. 掌握倾听艺术；
7. 实事求是，闻过则喜
8. 抓住合适时机
9. 及时处理核心客户投诉

三、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

四、如何判断撒谎

1. 摸鼻子
2. 用手掩口或用食指掩着上唇
3. 磨擦眼睛
4. 抓挠耳朵
5. 抓挠脖子
6. 拉拽衣领
7. 假笑、眼神闪缩、面部抽搐、面红
8. 说话快速、冒汗、大口吸气、过份友善
9. 表现犹豫、说话离题、怕问细节

案例：赞美客户的尺度与方法

第四章：客户沟通中注意的技巧和方法

1. 避免谈吐举止的不良习惯
 - ✓ 说话速度太快、吐字不清、语言粗俗
 - ✓ 声音粗哑、有气无力、说话不冷不热
 - ✓ 批评、挖苦、吹牛、撒谎
 - ✓ 油腔滑调、沉默寡言
 - ✓ 死皮赖脸、死磨硬缠
 - ✓ 挖耳搔头、耸肩、吐舌
 - ✓ 咬指甲、舔嘴唇、抖腿
 - ✓ 经常看表、皮笑肉不笑
2. 学会赞美赞美的技巧
3. 如何打破尴尬的局面
4. 团队协作红白脸的技巧
5. 如何保护关键人

案例：掘处长是如何拿下的

第五章：客户招待的技巧

1. 如何送礼、送礼送到心坎上
 - ✓ 送礼的注意事项
2. 客户接待中餐饮的注意事项
 - ✓ 什么人什么菜、什么人什么待
 - ✓ 午餐第一

招待人切记冷场

- ✓ 如何敬酒、头三尾四
 - ✓ 要有高潮、比如高看一眼。
 - ✓ 注意性别比列找女同事帮忙
 - ✓ 酒量小如何招待客人
 - ✓ 选择饭店、选择菜系（小饭店不便宜、大饭店不一定贵）
 - ✓ 选择地点更重要
 - ✓ 不熟悉饭店不进、自带酒水
- 3 在团建活动中的注意事项
 - ✓ 竞技活动要输赢适度
 - ✓ 唱歌不能抢了客人风头

案例：巧用招待费用获得客户好感