

# 《客户拜访与沟通》课程大纲

## 课程背景：

客户拜访和沟通是所有做销售的一线人员包括一些中高层管理者都躲不过去的问题，但是大部分的销售人员不懂得拜访和沟通的程序和技巧，全凭个人感觉和经验，结果，惹恼的客户却不自知，客户不再给自己见面机会不知什么原因，拜访效果差不自知，目标没有达到不知什么原因...等等等问题不一而足，其原因都是没有清晰的理论支撑，全靠自己琢磨造成的。

## 课程介绍：

本课程通过两天的研讨和大量的演练，使学员真正学会如何拜访，如何沟通，如何处理反馈意见等诸多行业销售技巧。

介绍一个沟通模型（POCC），建立与客户专业沟通的一致性

掌握一套结构式的沟通技巧（BPIC），以了解客户的需求与价值认知

学习一个处理方法（HOT），成功化解客户的反对意见

构建一种以客户为中心的思维方式，为客户创造更多的价值

## 课程对象：

市场总监，部门主管及一线销售人员

## 课程时间：2天

## 讲师 讲师 杜祥林

1996年加入华为，历任广州代表处副代表，光传输产品部副总监/北京分部总经理，国家传输干线组组长、武汉代表处电信系统部主任、副代表，捷克国家总经理，东欧地区部（罗马尼亚）副总裁，销售管理部部长，西欧地区部（英国、德国）副总裁，政府关系部部长，客户关系管理部部长；欧洲地区部（德国）副总裁，人力资源管理部部长。2011年从华为退休后，担任某知名公司董事、总裁。并担任国内数十家企业的高级管理顾问。13年返聘回华为担任高级管理顾问，并任华为大学教授，主要对企业做管理咨询和培训。主要方向是企业管理，领导力提升，市场营销、企业文化的内涵与创建、人力资源管理等方面的授课与咨询。

长期从事管理岗位工作，具备丰富管理经验、业务经验和管理理论功底，在营销管理、客户关系管理、领导力、组织执行力、企业管理与文化建设、人力资源等领域有深刻理解和丰富的授课经验。

## 主要讲授课程

《管理者角色认知》《高绩效团队建设》《行业客户解决方案营销方法》《华为企业文化》《华为人才战略》《构建激励型的领导思维模式》《绩效管理》《员工管理艺术》等。

## 授课经历

曾在北京移动、天津联通、四川铁塔、四川移动、重庆电信、新疆移动、新疆电信、新疆联通、新疆铁塔、陕西移动、宁夏移动、河北移动、山东移动、山东电信、内蒙移动、内蒙联通、内蒙电信、吉林联通、吉林移动、上海电信、辽宁移动、沈阳移动、西藏移动、西藏电信、江苏移动、江苏电信、河南移动、河南联通、贵州移动、贵州联通、江西铁塔、江西移动、青海移动、青海绿色能源、杭州中恒电气、华钴友业、中通集团，上海盛大集团、中国通信建设集团、中国重工、中石化等 100 多家省市电信运营商、大型央企国企公司授课，授课气场强大、风格直击主题、循循善诱、善于分享自身经验，满意度均在

96分以上。

授课经历长达13年，保持着每年110班天的授课记录。