

企业销售精英必备专业技能 3---专业版本

《KAS@PM-The key account Selling@PM》

---大客户销售与项目管理---

---500 强高绩效内部授权课程



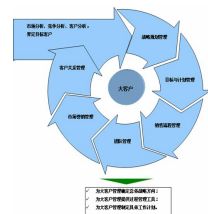
一：大客户销售中最突出的 10 个问题？

1. 对大客户特点、需求、发展不能有效分析和掌握？
2. 如何策略地建立大客户差异化认知？
3. 如何让大客户信任，对销售建议产生期待？
4. 如何快速了解客户项目相关信息，为销售工作确定方向？
5. 如何洞察客户采购行为与决策流程？
6. 如何搞定客户成为自己支持者、内线、同盟者？
7. 如何清晰展示优势打动客户？
8. 如何挖掘客户深层需求，知道客户到底想要买什么？
9. 如何引导推动客户需求？推动项目进展，缩短项目周期！
10. 如何做好项目交流会？在正面推动项目行动中有效加分！



二：本课程对企业的价值与承诺：

1. 掌握流程化大客户销售策略，将销售策略镶嵌在客户购买行为里；
2. 至少提高大客户销售的成功率达到到 90%，课程以实用的工具演练；
3. 掌握一个严谨的大客户分析方法，实现掌控客户营销的全程管理；
4. 有效保证大客户的持续满意和持续采购行为；
5. 有效建立一个稳固的销售客户关系平台，实现与客户共同成长；
6. 如何提升公司和产品品牌,在客户销售的过程中扩展您的影响力；
7. 掌握相应的大客户销售技巧，全面提升销售技能和服务技能；
8. 走出现有客户关系管理困境，创造更出色的客户满意业绩；
9. 排解销售精英获取大客户订单所面临的困扰和顽疾；



三：课程提纲：

第一单元：500强营销专业思维导入

- ◆ 什么是大客户(TKC)?
- ◆ 帕累托 80/20 法则与“长尾思维”
- ◆ 大客户与企业发展的关系
- ◆ 如何赢在大客户
- ◆ 基于大客户制胜的营销策略
- ◆ 了解你的客户
- ◆ 客户金字塔的启示
- ◆ 客户生命周期规律
- ◆ 客户生命周期管理
- ◆ 不同发展阶段的客户策略
- ◆ 练习

第二单元：大客户购买行为研究与营销战略

- ◆ 大客户特点
- ◆ 大客户购买过程
- ◆ 大客户决策特点
- ◆ 客户购买类型
- ◆ 挖掘大客户的立体需求
- ◆ 大客户组织采购选择要义
- ◆ 选择标准的建立与方法
- ◆ 以客户为中心的三类大客户战略
- ◆ 营销策略与关键要素分析
- ◆ 如何破解“价格型”客户难题
- ◆ 如何破解“价值型”客户难题
- ◆ 如何破解“战略型”客户难题
- ◆ 案例讨论：在客户心中如何提升性价比的认知？

第三单元：大客户营销策略与流程化销售

- ◆ 大客户识别
- ◆ 市场细分
- ◆ 大客户资格条件筛选
- ◆ 大客户阶段确定
- ◆ 客户阶段判断分析
- ◆ 不同客户的分级与价值管理
- ◆ 销售成功的关键因素
- ◆ 客户分级标准
- ◆ 案例分析
- ◆ 新客户开发
- ◆ 客户资料收集
- ◆ 与客户有效接近
- ◆ 如何建立可信用度
- ◆ 如何切入客户采购流程

- ◆ 分析客户内部的采购流程
- ◆ 如何整理客户的采购流程
- ◆ 案例分析
- ◆ 客户采购流程的“关键按钮”
- ◆ 分析客户内部的 8 个角色
- ◆ 分清不同关系角色的“责任”与“偏好”
- ◆ 如何建立信息路径突破“信息孤岛”
- ◆ 通过沟通技巧判断客户需求与问题
- ◆ 需求调查分析
- ◆ 需求分析演练
- ◆ 如何进行需求排序
- ◆ -产品与需求的有效推介技术
- ◆ -客户异议处理
- ◆ -促成交易
- ◆ -模拟练习
- ◆ 销售建议书的制作
- ◆ 为大客户提供解决方案
- ◆ 如何制作建议案

第四单元：竞争性销售策略-如何在客户中建立差异化优势

- ◆ 行业信息逻辑整理与分析
- ◆ 竞争信息逻辑分析
- ◆ 个性化需求梳理分析
- ◆ 定制化利益分析与演示技巧
- ◆ 销售支持能力分析
- ◆ 如何做产品竞争性分析
- ◆ 如何做个人优劣势分析
- ◆ 如何做竞争对手分析
- ◆ 如何把握客户信息与有效应对
- ◆ 案例分析

第五单元：大客户销售项目化管理

- ◆ 营销发展新趋势
- ◆ 关系营销时代到来
- ◆ 客户满意经营时代到来
- ◆ 从交易营销到关系营销
- ◆ 讨论
- ◆ 客户的价值及客户关系管理的重要性
- ◆ 客户的终身价值
- ◆ 客户价值的层次
- ◆ 不同行业的客户价值计算

-
- ◆ 客户流失的原因及成本
 - ◆ 客户流失大多是因为不满
 - ◆ 客户流失的成本
 - ◆ 讨论
 - ◆ 影响企业价值的因素
 - ◆ 客户因素在信息社会对企业的价值影响
 - ◆ -改善客户关系管理带来的要案
 - ◆ 客户档案-客户资料卡的运用
 - ◆ 客户情报的搜集
 - ◆ 客户资料卡的制作
 - ◆ 客户资料卡的用途
 - ◆ 客户管理的内容及方法
 - ◆ 客户管理的分类
 - ◆ 客户管理的内容

第六单元: 大客户销售价值分析

- ◆ 客户管理分析的方法
- ◆ 客户结构化分析
- ◆ 客户构成分析
- ◆ 客户心理分析与危机管理
- ◆ 如何处理客户的抱怨和投诉
- ◆ 处理客户不满的重要性

第七单元: 如何保持大客户的长期发展

- ◆ 客户的结构化客户关系管理
- ◆ 客户关系的行动手册
- ◆ 客户关系管理案例分析
- ◆ 建立客户“数据库”

角色演练: 大客户综合练习

