

客户开发与客户关系深度营销

课程背景:

随着市场竞争的加剧，人们越来越认识到，市场竞争就是企业争夺客户的竞争，企业要实现赢利，必须依赖客户，要想保持竞争优势，企业就必须重视客户关系。

为什么有的企业员工，只怕老板，不怕客户？为什么技术型企业，往往只是站在技术的角度，而缺乏从客户需求的角度考虑问题？为什么很多客户的合作只是一锤子买卖，很难形成长期合作的关系？

为什么企业有好的产品，在市场上营销很一般？在市场竞争剧烈的现在环境下，营销人员如何发现客户？营销人员如何做客户拜访准备工作？如何达成营销业务的最后“临门一脚”----成交？面对同行的竞争，如何培养客户的忠诚度？如何将公司的龙头部门--营销部门打造成在市场上有竞争力的团队？如何培养客户的忠诚度？

课程收益:

- 帮助营销人员清晰市场运营形势下企业未来发展趋势，深入理解目前的竞争形势，明确市场竞争环境对营销经理的机会与挑战；
- 通过案例的分析讲解，使营销经理掌握与客户高效沟通、需求挖掘、的方法和技巧，在和客户的交往中有效探寻客户需求，并运用双赢的沟通技巧提升销售成功率；
- 让学员掌握系统营销的流程与每个步骤的关键点，由游击队变为正规军。
- 让学员掌握并运用：客户拜访，数据分析、价值陈述、异议排除、引导成交。等实用技巧。
- 让学员具备建立长期客户关系的能力，转变以我为中心的观念。
- 让学员具备倾听和表达能力，通过沟通了解，增进逻辑思考能力，发现客户需求并具备分析满足客户需求的能力。
- 企业留下一套规范的营销流程管理制度，不断完善传承。

学员对象:

营销总监,营销经理，业务人员，营销助理

授课方式:

讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练

课程时间:

2天, 6小时/天

课程大纲

第一讲: 市场经济的发展趋势

把握未来趋势

- 1.市场趋势的4个阶段
- 2.市场消费群体的演变
- 3.市场演变的动力
- 4.市场经济的本质和规律
- 5.市场经济发展的必然趋势

案例：

第二讲: 树立正确心态

营销人员的八大心态

- 1.欲望心态

-
- 2.积极心态
 - 3.学习心态
 - 4.付出心态
 - 5.平常心态
 - 6.乐观心态
 - 7.自律心态
 - 8.感恩心态
- 互动案例：

第三讲：发现客户--找到你的目标客户

一.开发客户前的要思考的 8 个问题

- 1、我到底在卖什么？
- 2、我的客户必须具备哪些条件？
- 3、客户为什么会向我购买？
- 4、客户为什么不向我购买？
- 5、谁是我的客户？
- 6、我的客户会在哪里出现？
- 7、他们什么时候会买？什么时候不会买？
- 8、谁在抢我的客户？我们的竞争对手是谁？

二、开发客户的 13 种渠道

三.如何做好客户拜访前的准备工作？

- 1.个人用品
- 2.办公用品
- 3.其它事项

学员现场练习

老师点评，总结

四.电话预约客户方法

- 1.充分准备
- 2.给客户选择权
- 3.争取见面机会

学员现场练习

老师点评，总结

五、储备客户----建立客户档案表

1. 80/20 法则
- 2..客户分类

第四讲：充分准备--不打无准备之仗

一.形象准备

- 1、男士穿着西装 8 大忌
- 2、女士穿着职业套装 7 忌

二、礼仪准备

营销人员基本礼仪

三、营销工具准备

四、顾客背景

五、专业准备

1、公司状况

产品专业知识，提炼产品卖点

行业发展态势

2、竞争对手优劣势

3.顾客经常问到的问题准备

案例互动：

启示及收获

讲师点评

六、心理准备

分组讨论：客户最喜欢哪类业务员

学员互相讨论

讲师点评及总结

第五讲 做正确的事

一、新旧营销模式对比

二、营销人员3种境界：敢讲，能讲，会讲

敢讲：认知恐惧，展示自我

能讲：把握关键，逻辑思维

会讲：调动情绪，参与互动

突破恐惧，演讲能力 互动训练：

讲师点评、指导、示范

讲师过程指导

三、客户关心的6个问题

1、你是谁？

2、你要对我讲什么？

3、你说的对我有什么好处？

4、如何证明你的好处？

5、我为什么找你买？

6、我为什么现在就买？

四、贯穿营销过程中的2大关系

亲近度

1、如何判断4种亲近度关系

2、提升亲近度的8大社交原则

1) 寒暄话术

2) 如何寻找共同点

3) 赞美的3个技巧

信任度

1、关系发展的5种状态

2、打开信任度的3道门

1) 建立企业信任度的4个要素

2) 建立对营销员的信任度

3) 解决客户具体问题的能力

互动案例：一次大客户的拜访

学员演练

讲师点评、指导、示范

第六讲：开发客户---有效沟通

一、营销沟通中说与问的黄金比例

如何做到有效沟通？

二、问的技巧

- 1、何时问开放式问题
- 2、何时问封闭式问题
- 3、与客户初次见面要了解的九个问题
- 4、客户已有供应商时要了解哪些问题？

三、听的技巧

- 1、学会倾听顾客的声音
- 2、听的学问
 - 2.1.倾听分析能力的提升--挖掘客户深层次的需求
 - 2.2.逻辑思考能力--了解客户的真实意图
 - 2.3.表达能力--提炼总结，逻辑性强

四、客户的沟通

客户沟通的作用、内容与策略

客户沟通的作用

客户沟通的内容

客户沟通的策略

互动案例：

学员演练

讲师点评、指导、示范

五、阐述产品价值--看得见，摸得着

一、介绍产品的7个标准动作

三、阐述价值介绍产品的8种方法

- 1、利害分析法
- 2、FABE法则
- 3、故事法
- 4、列举数字法
- 5、体验参观法
- 6、对比呈现法
- 7、典型案例法
- 8、表演示范法

学员演练，分组PK

讲师点评，示范，总结

第七讲：对待和解除异议

- 1、对待异议的首要态度
- 2、解除顾客异议的2大忌
- 3、认同顾客的8个经典话术
- 4、解除顾客异议的5个步骤
- 5、如何核实异议
- 6、核实异议的的话术
- 7、处理顾客异议的技巧

价格异议

- 1) 客户讨价还价的心理动机
- 2) 在给客户报价之前需要了解哪些问题？

解除价格异议的4种方法

- 1) 品质异议
- 2) 服务异议
- 3) 借口异议
- 4) 需求异议

互动案例：客户为什么不下订单？

学员参与演练

然后讲师点评、示范及总结

第八讲：客户成交--最终的目的

- 一、2个最佳成交时机
- 二、客户的购买信号
 - 1、语言信号
 - 2、行为信号
 - 3、表情信号
- 三、6个成交的技巧
- 四、促成交易3个步骤
- 五、成交后的5个注意事项
- 六、没有成交，客户拒绝后要做哪些工作？

互动案例：学员参与

老师点评，总结

第九讲：客户关系管理--新思路

- 1.客户需要我们，我们更需要客户
- 2.主动地、有选择地建立客户关系
- 3.积极地维护客户关系
- 4.及时地、努力地挽救客户关系
- 5.客户是企业真正的衣食父母---树立客户导向思维
- 6.努力让客户感动，提高忠诚度

互动案例：学员参与

老师点评总结

视频欣赏：

老师点评，总结

第十讲：团队协作

一.团队协作的10个要素：

视频短片：学员参与演练

然后讲师点评、示范及总结

二.从公司层面，如何促进团队协作？

- 1.营造公司氛围
- 2.重要场合宣传
- 3.从制度上保证

第十一讲：互动分享讨论，解疑释惑

1. 回顾课程
2. 答疑解惑
3. 合影留念