

市场开发策略与客户关系管理

课程目标：

- ◆ 掌握项目开发运作的全套流程和成功打单的必要知识与关键方法；
- ◆ 获得一系列实用的项目市场开发工具以指导日常工作。

课程时间：线下1天（7小时）

学习对象：企业市场开发管理层及业务骨干等

教学形式：讲师讲授、案例分析、讨论分享、营销工具演练

课程内容：

课程导入：项目开发都由哪些环节组成？

第一章 如何获取与甄别项目信息

- 1、市场工作到底要搜集哪些信息？
- 2、画出行业地图，明确大客户
- 3、项目信息的甄选与评估原则
- 4、初次拜访客户的注意要点
- 5、小结与演练

第二章 从线索信息到理解客户需求

- 1、如何与大客户建立深度沟通的可能
 - (1) 发展 coach 与建立多元信息渠道
 - (2) 了解客户组织架构与采购流程
 - (3) 客户决策链分析和锁定关键客户

2、如何向客户高效传递信息

- (1) 如何进行企业与个人高标准的品牌包装
- (2) 如何向客户进行体系化的信息传递
- (3) 商务接待策划与关键细节要点
- (4) 把信息传递变成销售套路

3、如何正确理解客户的需求

- (1) 客户需求的二重性与正确理解客户需求
- (2) 客户需求的纵向发掘与横向发掘
- (3) 如何正确理解与分析战略大客户的需求
- (4) 如何正确理解与分析政府客户的需求
- (5) 如何正确理解与分析客户的个人需求

4、与项目代理明晰工作界面

5、小结与演练

第三章 解决方案的突破与设计

1、解决方案与差异化营销

2、解决方案要素一：技术与产品

3、解决方案要素二：交付与服务

4、解决方案要素三：为客户融资

5、解决方案要素四：其他附加值

6、小结与演练

第四章 客户关系的突破与管理

1、获得客户信赖是成就项目的关键

2、客户关系的三个层级与有效管理

3、销售人员如何落地“以客户为中心”

4、良好关键客户关系的构建与管理维护

(1) 客户关系提升目标路径图

(2) 关键客户关系现状评估标准

(3) 获得客户信任的 5 大基石

(4) 与关键客户建立信任的四种必要的沟通方式

(5) 与关键客户建立连接的 12 种常见方式

5、通过验证评估关键客户关系

6、小结与演练

第五章：项目竞争管理与投标策略

1、竞争情报获取与竞争对手分析

2、项目竞争的三种常见策略

(1) 正面的竞争：客户关系、方案与商务

(2) 侧面的竞争：设置有效的参与壁垒

(3) 联盟的策略

5、围绕投标形式展开的常见竞争策略

6、项目推进过程中的动态竞争管理

7、小结与演练

第六章：课程总结