

客户需求挖掘与商务提案

崔小屹

课程背景：

本课程适等高端商业客户销售业务领域。

本课程结合理论和实践，从突破客户、建立客户关系、挖掘客户需求及响应客户需求的角度进行阐述分析，通过案例、讨论、复盘等角色等方式阐述商业大客户开发致胜之道。

授课对象：从事商业客户销售的营销管理者和销售人员、市场人员

授课方式：本课程结合讲授、启发式互动教学、讨论问答、案例分析、现场实战演练等多种授课方式，有效活跃课堂气氛，并增强学员的学习效果。

课程收获：

1. 掌握在整个销售流程中树立不可替代性的技巧，从而在激烈竞争中能够高价销售成交。
2. 系统学习最先进的商业客户营销理念，对客户需求、形势分析、项目战法、

营销发展趋势、销售人员培养等方面都会有全新的认识。

3. 学习商业客户营销中的实战技巧和每个环节的注意事项。
4. 本课程还设计了分组讨论和现场演练的环节，教师可以观察学员的表现，
给出适当建议

课程大纲：

第一章 客户拜访前的准备工作

第一节 客户网站查什么

第二节 百度查什么

第三节 客户个人信息了解什么

第四节 资料的准备

第五节 情绪的准备

第六节 预定拜访的目标

第二章 信息挖掘八大要素

第一节 直接信息

1. 技术要求

2. 时间进度

3. 投资预算

4. 决策流程

5. 竞争态势

第二节 深层动机

1. 客户经营战略

2. 客户领导诉求

3. 客户的兴趣爱好，家长里短

第三节 需求分析

1. 客户当前痛点

2. 客户长期需求

3. 客户自己不知道的需求

第三章 挖掘需求的实战策略

第一节 从简单轻松到复杂敏感

第二节 给出提问理由

第三节 积极鼓励客户回复

第四节 如何避免“审讯式提问”

第四章 商务提案的基本思维

第一节 在客户需求基础上进行呈现

第二节 CSVP，客户独特的价值定位

第三节 用案例来说服

第四节 领导喜欢听什么

1. 战略而不是技术
2. 结论而不是过程
3. 解决方案而不是原因
4. 数据
5. 投入产出比
6. 积极的语音

第五章 商务提案实战策略

第一节 呈现工具

1. 金字塔结构
2. PREP
3. FABE
4. Why Why
5. POP

第二节 商务提案结构

1. 客户需求在前
2. 方案在中
3. 公司介绍在后

第三节 面对有竞争对手的客户如何制定提案

第四节 面对非刚需的客户如何制定提案

第五节 商务提案复盘

第六节 现场练习：根据要求制定商务提案