



销售人员如何与政府客户的官员打交道

课程背景

做为一名销售，如何同政府客户的官员打交道，是一门大学问。而且，这门学问在普通课堂里是学不到的，如何处理好和政府客户的官员的关系，获得政府客户政策和资源方面的支持，常常可以决定政府项目的生死。即使是联想柳传志也曾经说过：“我把 70% 的时间用在了企业的外部环境上。”如何与政府客户官员打交道，成了所有销售人员的必答题，更是销售人员的主要职责之一。

本课程系统介绍了政府客户公关体系的搭建，通过大量的实战经验结合最先进的的方法论，经过千锤百炼，独家原创了本课程，实用性强。

课程目标

- 1. 学习政府及政府官员的文化
- 2. 掌握政府客户官员打交道的技巧

课程时间

1-2 天

课程对象

政府&国企&央企销售人员、销售管理者

课程方式

授课 40% (互动引导) + 小组练习 20% + 案例分析 40%

课程大纲

思考：政府项目有什么特点？

一、政府文化分析

- 1、中国政府机构现行架构体系与行政级别解析
- 2、公务员和事业单位的人事管理制度
- 3、政府采购决策流程图解（含决策层-影响层-管理层-操作层）
- 4、新老形势下的官场文化、官话特征与习惯
- 5、体制内生存法则
- 6、官场禁忌：淡定从容，避开“雷区”

二、政府官员分析

- 1、政府官员的显形需求和隐性需求
 - 思考：长期在位的政府官员的关注重点
 - 新晋升政府官员的关注重点
 - 即将退位的政府官员的关注重点
 - 曾经被撻的政府官员的关注重点
- 2、政府官员的处世原则和处事方法



- 3、如何与不同性格政府官员打交道——客户性格象限图分析法
- 4、政府官员喜欢和什么样的销售人员打交道
 - 有备而来
 - 了解政府官员的价值取向
 - 了解政府政策——掌握政府阶段性需要
 - 熟知官场文化
 - 洞悉诉求、通晓术语
 - 关注政经热点
 - 不卑不亢（尊重）、待人真诚、做事专业
 - 保守秘密
 - 先舍后得 □

三、政府客户开发流程及技巧

（一）提前准备

- 1、政府信息的收集（组织架构体系、政府官员的职责范围和权限）
- 2、政府官员个人信息收集（工作方法等）
 - 思考：不同做事风格（工作风格）政府官员的沟通策略
- 3、商务礼仪和销售工具的准备
 - 思考：我们应该穿得豪华还是朴素？
- 4、接触政府客户的四种方式
 - 1) 电话约访技巧三步法
 - 2) 建立内线的技巧
 - 思考：缺乏资源情况下，如何走进政府客户的大门？

【实战练习】电话约访技巧

（二）初步接触

- 1、开场白
 - 思考：如何做好话题导入？——话题导入三到法
 - 讨论：如何破除与政府官员沟通的胆怯和恐惧心理？——树立平常心
 - 思考：政府客户高层很忙，如何与政府客户高层进行第一次面谈，开场的谈吐和内容如何引起政府客户高层的重视？
- 2、如何赞美客户——赞美十个要领
- 3、如何与客户寒暄——寒暄四大类型

【实战练习】开场白话术

（三）了解需求

- 1、6W2H 提问带领你应当建立共赢的关系
- 2、了解客户需求的有效方式——顾问式销售九宫格模型

【实战练习】探询需求提问话术（面对客户应该提问哪些问题，搜集哪些信息）



（四）呈现价值

- 1、如何有效塑造产品的独特价值，激发客户的兴趣
- 思考：呈现价值的技巧——FAB 模型
- 2、如何针对不同政府部门的人介绍产品，满足不同需求

【实战练习】公司、产品 FAB 话术

（五）深度接触

- 思考：我们有哪些深度接触的方法？
- 方案营销：好的方案是基础
- 样品试用：试用是技术渗透的良机
- 样板客户考察：实证打消疑虑
- 引荐上级：决定性铺垫
- 第三方推动：“牛人”见证
- 技术论证会：机会只有一次
- 公司考察：临门一脚的射术
- 思考：好的方案包括什么内容？
- 思考：如何做好方案的报价？
- 思考：企业接待政府访团的流程设计和操作技巧？
- 1、分析政府客户内部评估小组的不同角色及立场
- 思考：如何迅速明确决策层、执行层与影响层关系？

2、分析政府客户内部关键决策人

- 3、政府客户公关的基本原则
- 4、与政府客户建立私人关系的手段
- 1) 送礼：公关不是搞腐败，送礼也要有技巧
- 2) 宴请：如何邀请官员出席宴会、座位如何安排、酒局怎么喝、宴会气氛如何调节
- 思考：客户的暗示如何处理？——善于期望管理
- 3) 感情法（保持非正式联系+雪中送炭+成就客户）

【实战练习】邀约吃饭及送礼的技巧

四、案例分析