

大客户开发与服务

课程背景：

在市场竞争日益激烈的现代社会，企业如何保持长盛不衰？
哪些客户对于公司来说是非常关键的，影响公司未来的发展？
企业的大客户在不断发展，我们如何能够跟上客户发展的步骤？
我们如何预测企业未来的发展方向？
如何调整公司的资源，为企业发展奠定基础？

课程说明：

大客户对企业的未来发展而言是非常重要的，企业需要与客户建立合作共赢的关系，并引领未来企业的发展方向。

《大客户开发与服务》课程就是帮助企业学员来学习如何通过几个大方面的不断努力，最终与大客户达成合作。

课程收益：

《大客户开发与服务》可以使与大客户打交道的人员明白如何定位大客户，理解市场的波特模型，自身和客户的优劣分析。有效开发大客户，形成合作关系。

同时学员将会学习并掌握如何制定业务计划书，如何与客户决策团队维护好关系，如何推动项目前行。

《大客户开发与服务》将有助于您实现以下目标：

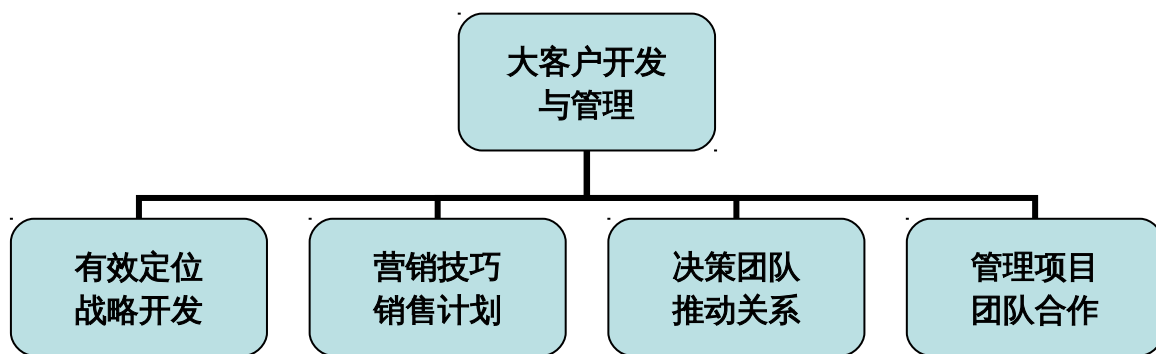
- 正确定位自身和大客户；
- 掌握开发大客户的战略思维；
- 学习营销方法并制定销售计划；
- 与客户关键决策团队制定沟通策略；
- 掌握项目管理能力，推动合作落地；
- 不断提升与大客户的战略合作关系。

课程时间：0.5天，6小时/天

课程对象：公司营销、客服部门经理、总监及管理层；企业其他部门的高级管理人员；企业各部门中有资深经验（通常6-10年），有较强影响力的员工

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程模型：



课程大纲

一、大客户开发

1. 谁是我们的大客户？

- 1) 大客户的几个维度
- 2) 有效评估我们的大客户

2. 大客户的获客渠道

- 1) 大客户的获客渠道

二、大客户开发的会谈

1. 建立你的人际关系（销售沟通）

- 1) 4X20 模型
- 2) 你会自我介绍吗？
- 3) 沟通中的同期声

案例：你喜欢哪一个

2. 需求调查

思考：客户的需求

- 1) 客户的隐性需求 VS 显性需求

互动研讨：理解客户的真正需求

模型：客户驱动因素

三、大客户服务的异议处理

1. 客户的反对意见

- 1) 反对意见好还是坏？
- 2) 反对意见的背后

工具：处理反对意见的三种方法

2. 应对客户的拒绝

角色互动：处理客户的异议

回顾与探讨，理解大客户开发与服务的要素

一、回顾大客户开发与服务的各种要素

1. 回顾大客户开发与服务的四大要素
2. 制定个人行动计划

二、行动计划交流

1. 行动计划交流
2. Q&A