

高效客户拜访

课程背景：

销售人员拜访客户的时候，是否存在以下疑问。

- 客户认为你对他不够关注，仅仅在推销你的产品？
- 你过多关注于你自身的产品，而没有帮助客户解决问题？
- 客户老是质疑你的产品，而且对条款非常挑剔？
- 即使成交一单，也不知道后续的结果会怎么样？

课程说明：

《高效客户拜访》将着重从销售人员本身的意识和技能出发，掌握正确的思路，拥有基本的职业化素养，能够运用销售流程和技巧来获取客户。

本课程帮你从本质上了解优秀销售人员的职业素养，掌握公司产品/服务/解决方案的卖点，运用销售拜访技术，学会面向高决策者的销售方法，从而提高销售业绩。

课程收益：

《高效客户拜访》可以使销售人员不断自我修炼，提升自身素养，同时让销售人员真正帮助企业完成销售，提升业绩。

《高效客户拜访》将有助于您实现以下目标：

- 更正确的营销理念和思路；
- 更高的职业素养和必备技能；
- 学会理解客户，分析客户；
- 挖掘客户需求，提供适合的解决方案；
- 根据客户的实际，善意地提出建议；
- 以创造客户价值为导向，获得客户忠诚度

课程时间：1-2天，6小时/天

课程对象：主要面向客户经理、销售经理、售前顾问、销售总监、销售代表等。

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

(开场破冰+信息表 0.5 小时)

第一讲：拜访前的准备工作

一、客户拜访前的准备工作

1. 准备工作

1) 你真的了解你的客户吗？

工具运用：客户信息表练习

2) 成功运用各种信息

互动研讨：你知道客户关注什么吗？

2. 显示你的职业化

1) 商务礼仪

2) 沟通能力

(寒暄+同期声沟通能力 1.0 小时)

第二讲：客户拜访的流程

一、客户拜访的流程--融入客户

1. 融入客户的重要性

1) 什么是融入客户

2) 融入客户的重要性

3) 小组讨论：你如何融入客户

2. 从个人话题切换到商务话题

1) 被动切换话题

2) 主动切换话题

3) 拨动客户关系罗盘

(把握客户需求+SPIN1.5 小时)

二、客户拜访的流程--了解客户需求

3. 了解客户需求的重要性

1) 什么是了解客户

2) 了解客户的重要性

3) 运用问题技巧

4. 积极的倾听技能

1) 积极的倾听方式

2) 避免消极的倾听方式

3) SPIN 技巧

(利益售卖+项目演练 1.5 小时)

三、客户拜访的流程--售卖收益

5. FAB 方法

- 1) FAB 的售卖技能
- 2) FAB 联系

6. 客户需求金字塔

- 1) FOI 的介绍
- 2) FOI 的运用

7. 游戏--一次销售会面过程

- 1) 游戏开始--游戏结束 (45 分钟)
- 2) 游戏心得分享
- 3) 游戏点评和探讨

工具运用：客户信息表练习

(客户驱动因素练习 1.0 小时)

第三讲：客户拜访中的说服工具

一、客户驱动因素

1. 客户驱动因素介绍

- 1) 什么是客户驱动
- 2) 客户驱动模型 (FASCAR)
- 3) 理解 FASCAR

2. 客户驱动因素实际案例

- 1) 客户需求实例
- 2) 客户驱动因素
- 3) 如何售卖客户利益

二、客户异议处理

1. 客户异议介绍

- 1) 常见异议
- 2) 各种异议处理分享

2. PLUS 解决方案

- 1) 理解 PLUS
- 2) PLUS 运用案例
- 3) 异议处理游戏演练

三、成交技巧

1. 成交信号分析

- 1) 肢体和表情
- 2) 语言信号

2. 成交技巧运用

- 1) 成交技巧介绍
- 2) 各种成交案例分享

3. 客户满意度检查

- 1) 询问满意度
- 2) 获得购买承诺

第四讲：拜访后的客户忠诚度培养

一、客户期望值

1. 管理客户的期望值？

- 1) 如何预测客户的期望值
- 2) 如何引导客户的期望值
- 3) 如何管理并满足客户的期望值

2. 客户的感知

- 1) 客户期望值 VS 客户感知
- 2) 你关注客户的感知吗？

二、客户体验和忠诚度

1. 客户购买产品和服务的体验

你打造客户体验了吗？

2. 客户的体验峰终

- 1) 你注重峰值了吗？
- 2) 你有效结尾了吗？

3. 客户体验和忠诚度

- 1) 忠诚客户的特点
- 2) 忠诚客户的利益

总结 回顾与探讨，理解高效客户拜访的要素

一、回顾《高效客户拜访》各种要素

1. 回顾《高效客户拜访》的各个方面
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