

# 大客户开发与谈判

## 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。

《大客户开发与谈判》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：

《大客户开发与谈判》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。

《大客户开发与谈判》将有助于您实现以下目标：

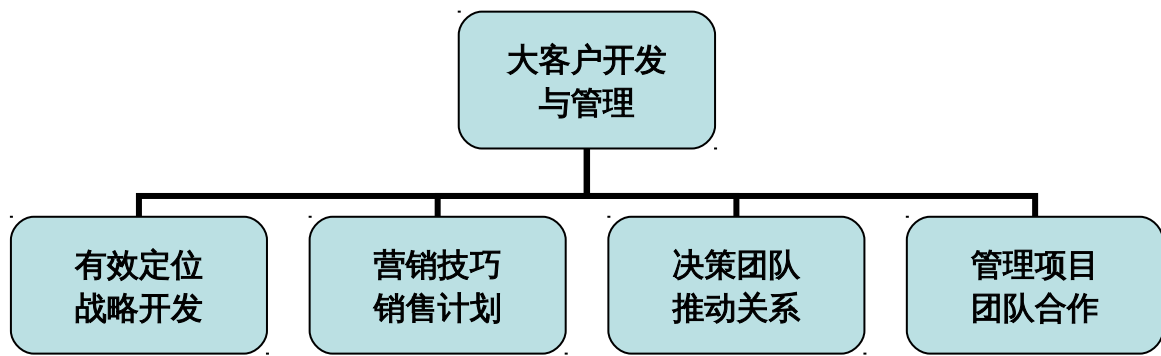
- 正确定位自身和大客户；
- 掌握开发大客户的战略思维；
- 学习营销方法并制定销售计划；
- 与客户关键决策团队制定沟通策略；
- 掌握项目管理能力，推动合作落地；
- 不断提升与大客户的战略合作关系。

**课程时间：**1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

### 第一讲：大客户开发

#### 一、大客户的画像

##### 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. 大客户的关键需求

思考：大客户的关键需求

- 1) 大客户背景
- 2) 大客户决策模型

#### 二、大客户开发的会谈

##### 1. 建立你的人际关系

- 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

- 2) 同理心技巧
- 3) 运用你的听和问

工具运用：SPIN 提问工具

视频分享：沙家浜出来的厂长

#### 三、解决方案的卖点

##### 1. 产品呈现

- 1) 产品的 FAB 分析

工具运用：FAB 练习表

- 2) 你如何论述 FAB？
- 3) 你的竞争对手？

案例研讨：我们大公司的优势

##### 2. 找出命中客户的需求的关键

- 1) FAB 是对应的吗？
- 2) 正确运用你的 FAB

运用：动态 VS 静态

## 四、我们的销售计划

### 1. 客户的行动

- 1) 采取正确的行动
- 2) 时间、范围、预算
- 3) 能解决问题吗？

互动：行动方案

### 2. 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

### 3. 获取客户的承诺

### 4. 结束会谈

角色互动：处理客户的异议

## 第二讲：管理大客户的决策团队并建立关系

### 一、明确人际关系定位，客户决策架构

#### 1. 大客户发展人际关系的过程

- 1) 人际关系的层次
- 2) 建立人际关系的步骤

#### 2. 客户的决策架构

- 1) 客户的组织架构
- 2) 客户的决策模型

工具：客户的决策模型图

### 二、创建客户关系解决方案

#### 1. 客户关系效率分析

- 1) 客户效率分析图
- 2) 客户人员的层级
- 3) 针对不同人员的关系解决方案

工具：决策团队沟通策略

#### 2. 增进信任

- 1) 增进信任的几个层面
- 2) 需要避免的几个方面

工具：客户关系的三要素

## 回顾与探讨，理解大客户开发与谈判的要素

### 一、回顾大客户开发与谈判各种要素

#### 1. 回顾大客户开发与谈判的四大要素

#### 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