

《价值销售，业绩倍增》

——大客户深度管理与销售技能的提升

主讲：刘畅

【课程背景】

- 后疫情时代，如何适应新经济带来营销模式的转变？
- 如何打破销售认知的天花板？
- 如何成为销售领域的人性识别高手？
- 如何培养人才，留住中坚力量？

通过剖析关键大客户“人”的行为，准确定位大客户销售管理中涉及的关键问题，掌握相关的模型工具及方法，提升大客户销售业绩提升过程中的预见性、针对性及目的性。

【课程收益】

- 能够分析出客户关注点及价值看法，真正做到像客户一样思考
- 学习如何分析客户的“利益”与“认同”，提升客户决策动机与倾向性
- 掌握测量及管理关系程度的工具，改变以往凭感觉做销售的习惯
- 掌握高阶客户开拓的有效方法，增强与其进行深层次沟通互动的自信心
- 能从需求管理、关系管理、决策因素管理、资源拓展有效性管理等方面建立对关键客户的整体管理思路
- 帮助各行业企业破局后疫情时代下的市场销售困局
- 打造团队销售力，加速人才培养，驱动业绩增长。
- 实现从传统销售到当今的主流销售模式——“赋能型销售”的转变。

【课程特色】干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】销售人员，销售管理人员

【课程时间】2天（12小时）

【课程大纲】

一、如何有效获取商机线索？

1、目标客户画像（TCP）

- 是否是目标行业（策略、案例）
- 客户关系的情况（切入点）
- 竞争对手的情况分析（切入难度）
- 业务问题或目标（CRA）
- 财务或采购流程（资金与流程）。
- 合作伙伴的情况

2、获取销售线索（获客）

- 寻找目标客户是每位销售的责任
- 首先需要准备目标客户的画像
- 不要依赖陌生拜访潜在客户来发现目标客户
- 创建多种开发目标客户的渠道
 - 高层沟通
 - 销售拓展
 - 员工/合作伙伴推荐
 - BD拓展
 - 线下活动
 - 市场营销（SEO/SEM）
 - 购买客户线索

3、销售线索管理与转化

- 商机评估标准 BANT-CIA

- 销售漏斗
- 练习：选取正在跟进的项目，评估商机的质量

二、立体式客户关系的有效建立

1、什么叫立体的客户关系？

- 关键客户关系
- 普通客户关系
- 组织客户关系

2、关键客户关系建立的公式

- 建立信任的三个正向因素与一个负向因素
- 工具：麦肯锡的信任公式

3、普通客户关系的作用，拓展及维护

案例分析：华为的普通客户关系模型

4、组织客户关系的分类、拓展方法和应用

- 战略型客户
- 伙伴型客户
- 其他客户

三、老客户新业务的快速突破

1、关键人物深度信任关系的建立

- B端销售中关键人物的判断
 - 9T客户画像技巧与应对策略
 - 不同销售阶段的关键人物
- 分组练习：学习性格画像，并做一对一沟通练习
- 疫情时代客户的呼声
 - 销售工具：客户关系的水池模型 CTR

2、深挖客户需求

- 获取客户需求的几种方法
- 销售工具：顾问式提问框架 ERIC
- 案例法：用场景或故事描述成功案例
 - 洞察法：提供独特见解、创造客户价值
- 销售工具：发展客户需求的U型模型
- 持续销售：交叉销售与向上销售

3、提升客户服务的品质

- 固强补弱——找到潜在的风险
- 销售工具：客户满意度沟通框架 EOAC
- 持续深化客户关系
- 加强客户高层决策者的沟通

四、新客户新业务的快速突破

1、影响他人的三种心理状态

- 客户成交的必要条件
 - 重复弱刺激是引导购买欲望的本质所在
 - 影响他人的三种心理状态
- 案例分析：父母应不应该跟孩子做朋友？

2、如何把人带到高接受度的领域

- 陌生环境/不安全感
- 感兴趣的领域

3、“洗脑原理”的应用

- 梳理品牌权威
- 让客户获得正面感知的刺激
- 让正面感知的刺激经常发生
- 尽快消除负面感知
- 持续跟踪实现正面刺激的强化

五、卓越销售的五大修炼

1、目标客户分析维度 (PVP)

- 客户分析定位图 P
- 综合价值评估图 V
- 目标客户采购模式、特点 P
- 客户综合关系评估图

2、客户关系

- 开发和维护客户关系的架构图
- 客户在项目中的正式角色 (UTEDA)
- 客户的反应模式
- 客户对我方的支持程度
- 对项目的影响力分类
- 销售的覆盖程度

相关销售工具：客户势能图

活动：对应客户实战练习

3、客户需求

- 客户需求内容概要
- 如何了解个人动机
- 引导客户期望 (SPIN)
- 销售影响力
- 强大“认同点”带来的行为认同性

练习：关键人关注点分析

工具应用：客户决策倾向性管理矩阵分析及应用

4、价值体系

- 机制呈现的四个部分
- 解决方案的架构设计
- 价值量化及呈现
- 解决方案创新的逻辑图

5、竞争策略

- 竞争策略的雷达图
- 竞争策略的流程图

六、总结复盘与实战角色演练