

# 《邮政客户经理营销能力提升训练营》

## 【前言】

在现代经济高速发展的今天，在竞争日渐残酷新的形势下，邮政因其特殊的定位与业务板块，在当下营销中往往更需进行产品、服务、流程的优化与技能的提升，从而实现邮政寄递业务、金融业务、文传业务、渠道业务等从层次融合，多业务联动而最大化创造业绩与利润空间。这时，客户经理将是企业业绩创造、服务创新、客户满意的核心关键。而客户经理的个人素质、综合能力又往往是与竞争对手间竞争的重中之重，谁具有强大的营销能力、服务意识、团队作战能力，谁就掌握了这场竞争的制高点。

## 【课程收益】

- 1、借鉴模式：**通过了解不同地区邮政行业客户开发的方法，探寻出一条适合自身及客户的客户开发模式。
- 2、学习技巧：**学习到对不同的层级的客户进行需求挖掘升级服务等实用技巧。
- 3、掌握工具：**在需求挖掘的基础上通过联动营销等与客户进行价值沟通，联动营销等行之有效的工具。
- 4、提升业绩：**通过客户开发与流程梳理，针对不同层级和不同需求的客户策划不同营销方案，提升企业业绩。

## 《邮政客户经理营销能力提升训练营》将帮助您：

- 掌握邮政客户开发与销售的流程与思路；
- 提升团队合作意识，强化团队凝聚力；
- 正确识别客户需求与客户要求，引导客户需求意识；
- 掌握恰当开场，融洽关系的基本原理与技巧；
- 掌握引导需求，强调利益的方法与技巧；

- . 掌握克服异议，达成交易的方法与技巧。
- . 学习不同性格客户的沟通与成交分析与技巧

**【培训对象】**：大客户销售 市场销售以及一线业务员等

**【培训方式】**：讲师讲授、案例分析、小组讨论、视频分享及游戏活动

**【课程学时】**：1天（6小时）

## **【课程大纲】**

### **第一章：开启你的销售潜能**

#### **一、邮政差异化市场营销策略- -思路决定出路**

- 1、正确认知差异化营销
- 2、邮政差异化的 4P 原理及应用
  - A、Product 产品、
  - B、Price 价格、
  - C、Place 渠道、
  - D、Promotion 促销
- 3、邮政差异化营销的 3 大需求挖掘和设计
  - A、邮政客户一般需求设计
  - B、邮政客户核心需求设计
  - C、邮政客户隐性需求设计
- 4、大客户营销本质分析与探询
  - A、什么营销，本质是什么？
  - B、大客户营销与一般的营销区别是什么？
  - C、大客户营销为什么要分对内营销与对外营销？

## 第二章：掌握邮政客户开发销售的流程思路

### 一、认知邮政客户开发流程解析

- 1、客户识别
- 2、需求分析
- 3、拜访技巧
- 4、产品呈现
- 5、异议处理
- 6、沟通技巧
- 7、关系维护

### 二、完善准备，主动出击

- 1.资料的收集：己方产品资料，客户资料，竞争对手资料
- 2.情绪的调整：情绪影响销售结果
- 3.让自己职业：销售礼仪必备 5 招
- 4.开场话题：1) 家庭主妇型客户，2) 物业管理类客户

### 三、挖掘需求，深度探寻

## 一、读心——洞悉沟通对象心理

1. 不同类型客户合作购买动机

2. 男性和女性客户的动机与心理分析

3. 物流类客户如何分辨购买决策人

4. 渠道类客户开发建立信任 6 要素

5. 需求本质是感受痛苦和销售快乐

1) 客户需求的动机都具有两面性：快乐和痛苦

2) 需求是需要问出来的，如何提问题

6. 渠道类客户挖掘需求并转化需求是根本

A) SPIN 销售探寻需求法

B) 销售专业提问三步骤（简单--引导--删选）

C) 用 SPIN 法来定位需求和扩大需求

（问现状、问难点、问延伸、问解决）

D) SPIN 法销售中的难点和注意点

案例：优质老客户维护中如何深挖客户真实需求

## 四、方案演示，令人心动

1. 渠道类客户体验营销，为服务和产品增加胜算

- 1) 让客户全方位感知
  - 2) 找准客户核心诉求，为产品和需求匹配
2. 文传类客户展示解决方案/产品，亮出核心价值
- 1) 核心价值提炼—我能解决什么问题
  - 2) 展示核心价值注意事项
3. 金融类客户 FABE 产品介绍法则
- 1) FABE：特征、优势、利益、证据
  - 2) 讨论：邮政现有产品卖点的重新提炼

## 五、销售沟通心态与技巧

### 1、倾听与顾客相像

完美倾听 6 大要素

### 2、生理同步状态

a、文字

b、语言调

c、肢体动作

### 3、情绪同步

### 4、语速语调同步

### 5、语言文字同步

## 6、肢体动作同步

## 7、渠道客户沟通中的基本礼仪标准

- ◆ 敲门与进门
- ◆ 座肢与座位
- ◆ 话术：开门见山要点
- ◆ 心态与沟通模式
- ◆ 离开与跟进

案例：如何在营销中与客户喝茶、喝酒、应酬

## 六、邮政客户抗拒点解除技巧

### 1、正确认识客户异议

### 2、面对渠道类客户的挑战处理

### 3、邮政客户问题异议处理方法

- 提前异议处理法
- 二分法
- 感谢法
- 天堂地狱法
- 冷冻法

### 4、邮政客户常见异议

我不需要

我很忙

等有需要的时候再说吧

报价太高

考虑考虑

我已经有长期合作商了

## 七、分析性格、敢于成交

- 1、强势型客户性格分析与成交技巧
- 2、犹豫不决型客户性格分析与成交技巧
- 3、客气和善客户性格分析与成交技巧
- 4、健谈好说话客户性格分析与成交技巧