

《实效 B2B 大客户销售与管理维护技能提升训练营》

主讲：崔自三

破冰游戏：分组：队长、队名、口号、队歌
培训结束，评出优胜组、先进个人，并进行奖励

引子：

这是一个最好的时代，也是一个最坏的时代！
——狄更斯《双城记》

第一部分：大客户销售 B2B 业务技能提升

一、大客户销售 B2B 业务开发的九种渠道来源

- 1、随时随地寻找“准顾客”
案例：乔吉拉德
- 2、老客户推荐提供
- 3、媒体资讯上寻找：报媒、电视、电话黄页等
- 4、互联网渠道
- 5、250 定律，从朋友处获取
- 6、从同行处获取
- 7、其他渠道：沙龙、高端论坛等

案例：某工业公司营销员的大客户寻找之道

二、开发大客户销售 B2B 业务要做的五大准备事项

- 1、资料准备：工具：制定拜访“活页文件夹”
- 2、着装准备
- 3、心理准备
自信：有信心不见得会赢，没信心却会输到底！《成功口诀》
恒心：人贵有恒，案例：15 年卖产品
耐心：四次拜访法则 撕名片的案例
诚心：成人达己之心 坦诚询问失败原因的案例
付出：成功营销人的“三三六法则”
- 4、仪容准备
微笑训练
- 5、市场分析
工具：客户需求分析表
工具：SWOT 分析
模板：市场分析雷达图

三、找到大客户里面的关键人物

- 1、什么是关键人物？
- 2、如何找到关键人物？

案例：某消防企业销售经理看似“谍报”的信息获取

四、大客户 B2B 业务客户开发当中的沟通技巧

1、积极聆听

聆听的五个层次

2、主动提问

三大提问技巧

链接：沟通当中融入、共鸣小技巧：

案例：某消防公司营销人员与客户洽谈技巧

五、大客户销售 B2B 开发当中客户异议处理技巧

1、正确看待异议

2、处理客户异议的四大原则

3、常见七大异议处理技巧

系列案例：解读异议处理方式

六、大客户销售 B2B 业务谈判七大实战技巧

1、迂回技巧

2、“哭穷、诉苦”

3、红脸、白脸

4、职权有限

5、搬出“关系人”

6、改变谈判场所

7、中国式商务谈判技巧

系列案例：这样谈，对公司才有利

十二、大客户销售 B2B 业务开发成交的三大技巧

1、把好处说够

2、把坏处说透：迂回，不要直接说客户

3、限时限条件成交

案例：如何向士兵推销保险？

第二部分：大客户销售 B2B 业务管理、维护及良好客情关系建立

一、大客户销售 B2B 业务管理与维护

1、从营销 4R 看建立客户关系的重要性

案例：世界上最伟大的推销员

2、客户需求深度分析

链接：激励不相容理论

3、客户关系管理的目的

让客户成为朋友，实现转介绍和持续消费。

二、如何进行大客户关系管理？

1、客户分类管理

附：分类表格

2、不同客户不同服务标准

拜访频率、服务内容……

分组讨论：对于大客户,我们应该提供哪些标准的服务内容？

工具：大客户管理数据卡

3、如何实施顾问式销售

顾问式销售与产品销售区别

4、为客户提供最大化的增值活动

附：十二种附加价值活动

三、大客户客情关系打造技巧

1、良好客情关系的准则

2、客情关系构建的原则：理解与尊重

3、客情维护的对象

1) 大客户及其家人

2) 大客户的核心员工

4、常规性周期性客情维护

链接：礼物价值公式

案例：某公司的礼品设计

送礼技巧：“大”中之“小”不如“小”中之“大”

5、重大节假日客情维护

1) 贺词载体的选择

短信、电话、电子邮件、寄贺卡

2) 贺词内容的确定

案例：如何做到人性化

3) 重大营销事件发生时客情维护

6、个人情景客情维护

1) 客户生日

2) 客户非规律性重大喜事

3) 客户非良性意外事件

4) 关心客户身体健康

5) 投其所好

7、“多管闲事”客情维护

8、重大环境事件客情维护经营建议、管理建议、家务事等

9、客情打造关键：细节要到位

对标案例：同样做客情，效果大不同