
高层销售：与决策者有效打交道

客户高层（决策者）对于销售的成败起决定作用。如何有效地与客户高层打交道，从没有关系，到建立良好的关系，进而取得他们的认同、支持，是销售人员面临的关键挑战之一。

很多销售人员因为缺乏与客户高层打交道的经验，在与客户高层打交道时存在以下问题：

- 缺乏信心；
- 认为比客户高层“低一等”；
- 压力很大；
- 与客户高层打交道的整体效果不好；
- 没有打交道策略，如果有，策略的水平、层次很低；
- 不知道如何取得客户高层的信任，拉近与他们的关系；
- 不知道如何发挥自己的优势；
- 只是一味地与客户高层拉关系，讨好他们；

……

本课程针对销售人员与客户高层打交道需要重点掌握的知识、技巧和策略，并根据打交道流程来讲解，帮助销售人员了解客户高层的特点，所思所想，采用专业、有效的方法与客户高层打交道，避免常见错误，从而极大地提升打交道效果。

课程目标：

1. 系统的认识到传统关系营销的误区，在反腐大背景下建立新型关系营销的新思维；
2. 认识到影响成功销售的各关键决策角色，做到提前布局，防患于未然；
3. 真正了解影响政府和企业高层决策的核心按钮，真正找到关系突破的核心要诀；
4. 掌握不同高层的决策风格，不同的沟通术与攻心术，快速突破关键人信任。

课程特色：

课程有深度：本课程是国内研究大客户销售最有影响力、最具深度的系列课程之一，其课程设计遵循国际上通用的案例研究五步架构：案例研讨—问题分析—解决方案—实际运用—提供工具。采用客户行业销售案例和学员销售案例相结合，现场解决企业问题。

训练有特色：培训以工具流带动理念提升，并以实际案例、视频观摩、角色情景演练、小组研讨、课堂练习、规律总结、难点答疑等多种教学方式，让学员打开心门与老师一起思考、一起互动，让学员真正掌握大客户销售八大核心武器。

讲师更实战：讲师有 17 年的工业品营销实战经验和 10 年营销管理经验，10 年工业品营销培训与咨询经历。

工具可落地：本课程近几年已经被 300 多家企业培训后落地推进，全面提升了销售团队的整体客户攻关能力，且可对学员参加训练前与参加训练后的“项目跟单成功率”进行先后对比，可进行训前与训后的成果检测。课程结束后提供一个月免费电话辅导。

授课讲师： 诸强华 工业品实战营销专家/政府公关与高层营销专家

培训对象：

工业及电气自动化、工程机械、工业设备制造、化工及工业原材料、建筑及安装工程、汽车客车行业、暖通设备及中央空调、重工设备及数控机床、通讯设备制造、矿采冶炼能源行业、环保及高新技术等行业营销高层管理、大区经理、销售经理、销售工程师、技术型销售、销售人员及新进销售人员。

授课形式：

采取“培”与“训”相结合的形式，“实战演练+现场辅导+工具落地+行动计划”四位一体的咨询式培训模式。

培训时长：1天（6小时）

课程大纲：

第一单元 为什么销售人员与客户高层打交道很难

1. 一个销售人员的烦恼
 2. 什么是客户高层？
 3. 与客户高层打交道难的3个原因
 4. 销售人员的常见三大问题
 5. 什么是与客户高层打交道
- ◇思考：客户高层为什么不尊重销售人员？

第二单元 像客户高层一样思考

1. 客户高层的8个特点
 2. 客户高层做决定的思考模式分析
- ◇思考：有没有仅凭个人关系，客户高层就决定采购销售人员所销售的产品？
- ◇案例分享：只打感情牌的“女魔头”

第三单元 与客户高层打交道的原则

1. 与客户高层平等
 2. 为客户高层创造价值
 3. 建立客户高层对销售人员的信任
 4. 不要让客户高层感觉有压力
 5. 让客户高层做采购决定顺理成章
 6. 控制销售流程
- ◇案例分享：连环招让“黑寡妇”点头

第四单元 与客户高层打交道策划

1. 策划为什么重要
 2. 与客户高层打交道策略
- ◇案例分享：如何运用自身优势
3. 分析客户高层
- ◇落地工具：客户高层业务问题分析模型
- ◇落地工具：客户高层信息分类
4. 制作客户高层模型
- ◇落地工具：客户高层模型
5. 信息来源

-
6. 分析销售人员自身优势
 7. 制定打交道的总体方案
◇落地工具：与客户高层打交道总体方案
 8. 制定行动大纲
◇落地工具：与客户高层打交道行动大纲
◇小组讨论：设计客户组织“痛苦链”路线图

第五单元 如何与客户高层接洽

1. 通过熟人推荐与客户高层接洽
◇落地工具：影响力因素分析表
◇落地工具：熟人推荐提示卡
◇落地工具：向熟人反馈信息
2. 通过下属与客户高层接洽
◇案例分享：下属不愿意引荐，也没有熟人推荐时怎么办？
3. 通过电话与客户高层接洽
◇案例分享：电话拜访
4. 通过邮件与客户高层接洽

第六单元 如何有效地进行第一次面谈

1. 客户高层有哪些担忧
2. 第一次面谈的目标
◇落地工具：第一次面谈具体目标分析
◇落地工具：第一次面谈流程与客户高层心理对应表
3. 如何进行第一次面谈
◇落地工具：感兴趣的问题准备表
4. 第一次面谈注意事项
5. 第一次面谈策划表
◇落地工具：第一次面谈策划表
◇实战情景演练：运用 SPIN 提问进行高层客户访谈

第七单元 如何与客户高层建立关系

1. 建立关系中常见的 4 个问题
2. 建立关系的 3 个方法
◇案例分享：如何让客户信任你
3. 建立关系模型
◇思考：与客户高层建立关系需要多长时间、接触多少次？
◇思考：什么是朋友关系？
4. 如何建立关系两大原则
5. 建立关系的三要点

第八单元 如何让客户高层做决定顺理成章

1. 成交是销售流程进展的自然结果
2. 与客户高层“谈判”策略
◇落地工具：付出得到表

◇案例分享：要求降价时

3. 销售人员常见两大问题

第九单元 如何与客户高层保持关系

1. 为什么保持关系很重要

2. 保持关系 5 要点

3. 保持关系指引

◇落地工具：与客户高层保持关系的框架性指引

4. 需要了解的有关心理学知识

第十单元 与客户高层打交道更有效

1. 成功销售人员的 3 个特征

2. 发挥团队的力量

3. 对销售人员进行培训

◇落地工具：计算客户获得收益模型

随课程免费赠送项目：

1. 赠送 48 集工业品销售微课视频：

31 集《工业品大客户业务公关与销售技巧》

10 集《高层销售：与决策者有效打交道》

7 集《高层营销：突破大客户的决策层》

2. 赠送《工业企业销售人员业务指导手册》

价值：让业务人员拥有一套具体的业务开发管理手册，有助于标准化管理。

《工业品销售人员业务指导手册》目录	
1	销售人员职业素养与行为规范
2	主要竞争对手分析
3	目标客户组织痛苦链
4	销售流程与过程管控
5	业务类型的三个任务清单
6	拜访客户前的准备任务清单
7	赢得开场的30秒话术
8	FAB产品介绍和SPIN需求引导销售话术
9	C139预测项目发展趋势
10	企业经典销售案例

