

## B002 高价值销售-面向客户关键决策者销售 (1-2 天) (NEW)



主讲：张长江

## 课程背景

在工业品（B2B）企业面向客户销售产品或服务时，订单金额越大，牵涉到的客户决策层级越高，关键决策者对供应商选择的参与力度也会越大。如果销售人员缺乏面向关键决策人销售的技能或资源，订单很有可能会失之交臂。

是关键决策人，就是在销售人员所关注的目标群体、潜在客户、当前客户的组织中身居高位、对销售任务成功与否具有最终拍板权或决定权的人，TA们可能是董事长、总经理、副总经理，也有可能是 CMO\CTO\CIO\CFO。

一旦涉及到面向关键决策者销售，很多销售人员就会出现以下的困惑和问题：

- 1、不敢面对关键决策人
- 2、没办法约到关键决策人的时间
- 3、约到了关键决策人却不知道谈什么话题
- 4、原来的业务模式在关键决策者面前统统失效，与关键决策人很难建立直接的信任关系
- 5、无法准确把握关键决策者的真实想法和需求
- 6、无法有效的通过关键决策者影响销售进程和销售结果

...

面向关键决策者销售能够有效地帮助销售人员与客户的高层进行战略层面对话，创造高价值的销售机会。为此，销售人员需要学会在客户的购买周期开始之前与客户进行接触，并通过寻找和分析驱动客户业务战略的要素，启动由客户高层支持的项目及预算。课程还包括与高层建立基于价值的、长期关系的实战方法，让销售人员的角色定位从“推销产品的人”变成“关键决策者身边值得信赖的顾问”。

通过对本课程的学习，学员能够通过培训掌握以下技能：

- 1、深刻理解面向关键决策者销售的利益
- 2、掌握面向关键决策者销售前的准备技巧
- 3、掌握突破“看门人”的阻拦和利用“中间人”接触关键决策者的技巧
- 4、掌握获得与忙碌的高层进行对话的机会的技巧

- 5、掌握与高层进行价值对话的沟通技能
- 6、掌握推进高层影响项目决策的技巧
- 7、掌握与高层建立信任的技巧
- 8、掌握与关键决策者建立长期关系的技巧

## 授课方式

- 授课形式包括：通过启发式讲授、互动式教学、小组讨论、案例分析、角色扮演、观看视频、性格测验等多种生动的培训方式，最终达到最佳的授课效果。

## 课程大纲

### 第一单元 为什么要面向关键决策者销售

- 关键决策者的定义及其特点
- 强人型决策者与民主型决策者

#### 案例：二代企业主为什么做不了主？

- 关键决策者在哪个层级是由什么因素决定的？
- 企业规模大小对关键决策者所在层级的影响
- 决策模式对关键决策者所在层级的影响
- 技术专业性和对关键决策者所在层级的影响

#### 案例：某电厂阀门项目招标采购案例分析

- 客户的采购小组成员角色分析
- 不同角色在项目不同阶段的影响力变化趋势

#### 案例：K 中央空调公司销售案例分析

### 第二单元 拜访前的准备

- 心态：如何放下恐惧心理？
- 目标：设定拜访关键决策者的目标

- 信息：搜集有关于关键决策者的关键信息
- 策略：引导关键决策者决策的 5W1H 策略

### 案例：一次搞砸的拜访

## 第三单元 直接销售策略

### 第一次课堂情景模拟：孤岛求生（2 天课程才有）

- 直接销售策略的适用条件
- 各种直接约见形式的成功概率
- 直接约见的挑战之一：看门人阻挠
- 应对看门人的策略
- 直接约见的挑战之二：关键决策人拒绝
- 直接销售策略四部曲：约见-面谈-推进-维护
- 约见关键决策者的五种典型方式：  
短信或微信约见、电话约见、登门陌拜、制造“偶遇”、乘“虚”而入
- 约见短信或微信约见的内容编辑技巧
- 电话约见或登门陌拜的 AIDM 模式
- 约见客户需要一个“令其无法抗拒的理由”
- 某建材商销售人员的登门陌拜案例
- 如何制造“偶遇”？

### 案例：某大型国企技改项目设备销售案例

- 如何乘“虚”而入？

### 案例：某三甲医院大型设备销售案例

- 与关键决策人面谈的六个原则
- 与关键决策人沟通的商务礼仪要点与禁忌
- 切入话题的三种典型方式：案例切入、问题（痛点）切入、价值切入

### 案例：xx 机务段照明灯具销售案例

- 与关键决策人沟通的四种不同场景及其转换

### 第二次课堂情景模拟：面向关键决策者沟通的实战案例模拟

## 第四单元 间接销售策略

- 间接销售策略的适用条件
- 间接销售的原理：信任可以传递
- 项目代理人或中间人的类型
- 项目代理人或中间人的验证
- 发展项目代理人的八种典型渠道

**案例：DT集团内蒙某电厂一期仪表销售案例**

### **第五单元 决策推进与关系升级**

- 推动关键决策人决策的五种方式：  
决策层互动、下属建议、专家意见、亲身体验、同行推荐
- 关键决策人关系升级的三种方式：  
发展共同爱好、发展亲情关系、提供差异化价值