

《外勤大客户沟通、谈判、与维护技巧》课程教学大纲

课程名称：《外勤大客户沟通、谈判、与维护技巧》

课程性质：公开课

教学时数：学时 1-2 天

课程简介：德鲁克说：“企业的核心工作就是为客户创造价值”，可见客户是企业的重要资源。传统时代是“买的没有卖的精”，互联网时代是“卖的没有买的精”。目前市场普遍是产能过剩，产品同质化，导致优质客户资源稀缺。根据 20/80 法则,我们知道大客户是重中之重，那么我们如何开发与维护?在商务谈判中要注意哪些问题？过程如何控制？如何取得最佳效果？

课程收获：

1、理论知识方面

- 1、 B2B 的顾问式营销
- 2、 客户开发十大思维
- 2、 SPIN 模式的运用
- 4、 高端产品销售的 FBAE 法则
- 5、 谈判心理学谈判
- 6、 中常用的工具 ①多因素评分法
② 谈判的解题模型 ③关键路径法

2、能力技巧方面

- 1、 深入挖掘客户的潜在需求
- 2、 增加客户重复购买率和转介绍
- 2、 如何唱白脸红脸
- 4、 报价的五个前提
- 5、 谈判中的压价方法
- 6、 签约成交的 4321 法
- 7、 解除客户抗拒的十种方式
- 8、 客户成交的 22 种方法

。 。 。 。 。

3、确保效果的培训方式

① 课程时间分配：

理论讲解 40% 实战练习 20% 课堂互动 20%

重点案例 10% 工具使用 10%

② 理论讲解结合学员的互动参与。采用“行动学习法”，针对工作中存在的问题，采取：理论讲解、提出问题—头脑风暴-分组 PK-老师专业点评-理论归纳-转变为学员的实操工具或流程。

③ 整个培训包括案例分析、现场解答，让学员在紧张、热烈、投入的状态中，体验什么是以客户为导向的客户开发，如何步步为赢的进入顾客内心，最后取得商

务谈判的结果。讲授的观点简单实用，容易掌握记忆，学员可以系统地学习相关的理念、原则和方法，可以学完就用，而且用之有效。

喻国庆 老师有多年的营销职业生涯，多家知名企业的营销高管，有丰富的带团队的实操经历、其中有十年的营销咨询师的积累，专注营销领域，其课程实战落地、理论系统。往往是投资培训的费用，达到营销咨询的效果。

教学纲要：

第二部分 客户的沟通

1. 销售拜访的常见错误
2. 拜访前的准备
3. 业务人员的精神面貌
4. 如何自我介绍
5. 邀约障碍排除
6. 随时小心我们的“雷”
7. 提问的常见类型
 - ① 暖场类问题 ② 确认类问题 ③ 信息类问题
 - ④ 态度类问题 ⑤ 承诺类问题 ⑥ 顾虑类问题
8. 我们会听吗？
9. 我们会说吗？
10. 我们会问吗？
11. 工具：介绍产品的 FABE 模式
12. 工具：spin 销售法
13. 案例：如何建立产品的信任状

第五部分：谈判的过程控制

一、谈判的开始阶段

1. 专业形象取得谈判优势

2. 谈判开始注意的问题
3. 如何判别谈判气氛
4. 怎样提出建议
5. 怎样回复对方的提议
6. 如何建立个人信任感
7. 如何寻找契合点
8. 样板客户的展示

二、谈判的展开阶段

1. 谈判遇到的障碍及对策
2. 如何破解对方的战术
3. 如何谈价
 - ① 定价与报价 ② 报价可以狮子大开口吗？③ 报价的五个前提
 - ④ 询价方式与忌讳 ⑤ 询价后的反应及应对措施 ⑥ 谈判中的压价方法
 - ⑦ 让价的注意事项
4. 如何强化自身优势
5. 面对的难题及其解决方法
6. 如何强化自身的优势
7. 解除客户抗拒的十种方式
8. 卖产品不如卖方案
9. 如何弱化对方的优势
10. 握适当的让步策略

第六部分 谈判的成交阶段

一、谈判的协议阶段

1. 达成协议应该注意的问题
2. 如何谈判结束应该注意的事项
3. 如何帮客户下决定
4. 合同文本的规范
5. 签约成交的 4321

二、谈判的成交阶段

1. 搞定大客户的四项基本原则
2. 大客户成交预测五步法
3. 大客户成交的“六脉神剑”
4. 成交的七大信号
5. 成交的二十二种方法
 - ① 直接要求成交法 ②非此即彼成交法 ③最后机会成交法
 - ④ 激将成交法⑤假设成交法 ⑥小点成交法
 - ⑦ 保证成交法。。。。。。
9. 案例：“倔唐总”是如何突破的
10. 工具：客户企业关键的两张图

第七部分：如何开展客情关系维护

1、如何做好一站式服务

- ✓ 什么是一站式服务
- ✓ 海航一站式服务的案例分享

2、不同类型的客户心理分析及服务应对

- ✓ 犹豫不决型客户
- ✓ 脾气暴躁型的客户
- ✓ 沉默寡言性的客户
- ✓ 节约俭朴型的客户
- ✓ 虚荣心强的客户
- ✓ 贪小便宜型的客户
- ✓ 滔滔不绝型客户
- ✓ 理智好辩型客户

三、如何管理客户满意度

- 1.什么是客户满意度
- 2.客户满意度的指标
- 3.做好客户心里预期管理
- 4.如何增强客户的粘性

- 5.如何让客户转介绍
- 6.重点客户的管理
- 7.客户分类的主要方法
- 8.控制客户的7种方法
- 9.客户管理的工具表单
- 10.客户信息管理
- 13.客户信息保密制度
- 14.客户关系的八大输出
- 15.客户的相处六大技巧
- 16.如何处理客户投诉