

# 《新型政商关系构建实操技巧》课程教学大纲

**课程名称：**《新型政商关系构建实操技巧》

**课程性质：**内训/公开课

**教学时数：**学时 6-12 小时（1-2 天）

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

**教学纲要：**

## **第一章 政商关系构建的主要流程与方法**

1. 政商关系主要流程
  - 1) 政商客户需求挖掘
  - 2) 怎样将异议变需求
  - 3) PIP 解决方案的运用
  - 4) 提升的政商客户绩效
2. 政商客户拜访的主要流程
3. 商务谈判的主要流程
4. 政商客户沟通的主要流程
5. 政商客户满意度提升流程
6. 政商客户开发的十大思维
7. 政商客户信任感建立的方法
8. 政商客户成交的 22 种方法
9. 政商客户关系管理
10. 精准营销的操作办法

## **第二章：习惯性思维与创新性思维的区别**

## 一、习惯性思维及危害

1. 座等思维
2. 经验思维
3. 条件思维
4. 流程思维
5. 观望思维
6. 照搬思维
7. 怕错思维
8. 稳重思维

## 二、创新性思维

1. 首创思维
2. 横向思维
3. 逆向思维
4. 非线性思维
5. 时空思维
6. 结构思维
7. 合分思维
8. 扩展思维
9. 差异思维
10. 共赢思维
11. 复利思维

案例：新东方是如何被学而思超越的

案例：三个松鼠超越恰恰瓜子

## 第三章：政企销售特点

### 一、采购流程

1. 采购主体复杂
2. 搞清楚政企业务关键的三张图
  - ✓ 组织结构图—知道庙有多大
  - ✓ 组织角色图—知道去拜那尊菩萨
  - ✓ 业务流程图—知晓收款/复销障碍
3. 重复购买
4. 单次采购数量多
5. 不容易受广告的影响
6. 对服务质量要求高
7. 有完善的采购流程

### 二、政企成败的细节

1. 捕捉有效信息，抢占政商客户先机
2. 正视电话沟通，切忌贪大求全

3. 利用拜访时机，了解政商客户信息
4. 熟知产品知识，以防因小失大
5. 利用一切机会，促使政商客户感动
6. 加强政商客户跟踪，掌握政商客户动向
7. 严把产品质量，说明使用禁忌
8. 成交不忘回访，永怀感恩的心

#### **第四章：如何提高决策能力**

##### **一、决策常见的方法与能力**

- 1 确定决策目标
- 2 着重考虑找重大问题
- 3 提出创造性的备选方案
- 4 多个冲突的目标中如何取舍
- 5 资源能力匹配分析
- 6 认真考虑风险的承担能力
- 7 权衡利弊的方法
- 8 对自己的决策负责
- 9 构建一张结果表
- 10 决策如何得到支持
- 11、案例：猎场中的企业情报战

##### **二、商战中的常用手法**

- 1 守正出奇法
- 2 正面进攻法
- 3 侧翼进攻法
- 4 涟漪运营法
- 5 样板政商客户法
- 6 重点突破法
- 7 市场分层法
- 8 爆品带动法

#### **第五章 政企政商客户的成交**

1. 样板市场与样板政商客户
2. 如何建立个人信任感
3. 如何寻找契合点
4. 如何营造成交氛围？
5. 搞定大政商客户的四项基本原则
6. 大政商客户成交预测五步法
7. 政商客户要求降价怎么办
8. 成交的七大信号

- 9. 产品不如卖方案
- 10. 关注最大优势
- 11. 成交的 22 种方法
  - 1) 直接要求成交法
  - 2) 非此即彼成交法
  - 3) 特殊让步成交法
  - 4) 最后机会成交法
  - 5) 激将成交法
  - 6) 假设成交法
  - 7) 小点成交法
  - 8) 保证成交法

## 12. 工具：政商客户企业的两张图

1. 案例：打动人的 KISS 原则

13. 课堂练习：产品卖点提炼技巧

14. 课堂练习：价格谈判技巧

## 第六章：政企政商客户的关系管理

### 一、政商客户满意度管理

- 1. 政商客户满意度管理
- 2. 大政商客户的分类管理
- 3. 政商客户的相处六大技巧
- 4. 如何抓住政商客户的痛点
  - 1) 痛点与需求的区别
  - 2) 不同级别人的痛点
  - 3) 痛点的挖掘
- 6. 案例：360 公司 CEO 谈“痛点”
- 7. 案例：“倔唐总”是如何突破的
- 8. 课堂练习：SPIN 销售法挖掘政商客户痛点

### 二、建立政商客户粘性体现公司价值

- 1. 政企式销售 VS 传统销售
- 2. 政商客户为什么不满足
- 3. “额外”利益的力量
- 4. PIP 利益增长提案数值的提取
- 5. 案例：创维的政企式营销
- 6. 案例：可口可乐返利的故事
- 7. 课堂练习：PIP 利润增长方案撰写

### 三、发掘政商客户资源促成转介绍

1. 要求转介绍的时机
2. 转介绍在政商客户关系中的位置
3. 政商客户转介绍的注意事项
4. 政商客户社会资源的挖掘的方法
5. 案例：华为公司的转介绍
6. 案例：售后客服的转介绍
7. 案例：送合影镜框又成一单
8. 工具 CRM 数据的挖掘
9. 课堂练习：政商客户体验感工具：CEM 实践
10. 工具：政商客户的 RFM 分析法
11. 工具：政商客户价值 CLV 分析法

#### **四、处理政商客户异议技巧**

1. 真诚微笑，稳重真诚
2. 空间置换，让座倒茶
3. 换位思考，理解同情
4. 个人努力，尽量争取
5. 我听进去，笔记下来
6. 坦诚表白，利益结合
7. 明确期限，给出方案
8. 实事求是，及时处理
9. 客诉登记，专人负责
10. 如何处理政商客户抗拒点
11. 政商客户投诉的心理特征
12. 处理政商客户投诉的技巧
13. 工具：政商客户满意度图谱
14. 课堂练习：LSCPA 法处理政商客户的异议流程图
15. 工具：政商客户需求与满足 的分析的 NABC