

课程名称：《大客户营销职业化提升培训》

课程简介：服务日趋同质化的现代市场环境下，客户竞争的核心就是人际关系的竞争。大客户营销及服务的过程中，销售经理作为沟通的核心媒介，是企业与客户联系起来的重要纽带。纽带的这头的信息发出者满腔热忱、满怀希望，而纽带那头是否能够对其有所回应或者是否能够认可、接纳观点，就视乎是否具备大客户攻坚及现代人脉经营的能力及娴熟的人际沟通技巧。

本课程从诠释现代人际关系、探究大客户特点及需求为切入点，阐述大客户攻坚过程中的各个应用模块，从而引发学员想去深层次了解工作管理与分解、客户公关架构、高效沟通技巧、增强自我发展能力的兴趣，通过学习与研讨帮助参训学员成为现代人脉营销的高手，从而达成大客户营销及服务的目的与功效。

课程收益：

- 1、理解大客户公关活动的系统结构；
- 2、学习现代人际心理学，学会利用不同的沟通方式来传递有效的信息；
- 3、充分研习现代人脉营销的意义及技巧，了解高层沟通的要点；
- 4、学会与大客户融洽相处的技巧，培养有效的人际关系；
- 5、全面提升销售经理个人魅力和影响力，促动服务及营销提升；

授课纲要：

单元一：大客户攻坚战基础篇

开场互动：研讨小组组建、训练原则界定

- 1、现代宏观营销环境的具体表现；
- 2、职业化发展及职业化思维；
- 3、我们所在领域的营销工作特点？
- 4、中国式营销的核心：信任营销+利益营销+人脉营销；
- 5、现有营销与服务模式的SWOT分析；
- 6、障碍探究与难点聚焦；
- 7、应对的发展策略与素养构成

单元二：大客户核心研究篇

- 1、聚焦式会话：我们的客户的决策特点有哪些？
- 2、核心观念：再大的客户，首先他是人！

人的定义是什么？人的最终需求是什么？

- 3、知人者智：只有知人者，才能做好大客户人营销；
- 4、东方哲学思维方式对客户营销的影响；
- 5、如何知人：识人的方法及技巧
- 6、从马斯洛需求层次理论研究客户；
- 7、没有破不了的局：懂得别人真正的需要的人，才能利用别人

单元三：人际沟通提升篇

从自我介绍开始谈人际沟通风格

- 1、为什么需要提升你的沟通技巧？
- 2、人际沟通的一般行为及现状：
 - 各种群体间常用的信息发送方法
 - 导致沟通失败的最为常见的障碍

沟通的漏斗模型、沟通角度的差异、演绎对沟通的影响

- 3、人际沟通风格测试
2. 必须懂得的人际沟通心理学
 - 心理防卫机制
 - 支持性沟通要领
 - 沟通过程同理心的运用
 - 解读与人际沟通有关的人性心理

人际沟通的应用技巧

单元四：大客户营销实战篇

1. 为什么谈恋爱与做大客户业务有惊人的相似之处？
像情场高手一样做客户开发与维护
2. 相识：如何找到目标对象和客户
 - 头脑风暴：哪些渠道可以帮助我们发掘新客户？
 - 什么情况下认识的新客户更便于平行沟通？
3. 相知：“破壳”——建立与客户的信任和关系
4. 相爱：怎样爱得死去活来，非你不嫁

5. 相守：为什么要生一大群孩子

单元五：人际魅力提升篇

1. 提升人际沟通影响力

—— 个体本身最殷切的需求

—— 影响一生的深远力量

2. 做个影响力高手之高手的自我完善宝典

- 关系处理能力
- 洞察力
- 影响力
- 变通力
- 抗压力

3. 现代人脉营销的定义与特点

4. 大客户攻坚中的展示与谈判实战技巧；

5. 研讨：什么环境下开发的客户是更易营销的？

6. 研讨：什么环境下最接近打开大客户的心理？

7. 如何提升销售业绩

7.1、清晰的个人销售管理的流程：战略认知—市场调研—产品分析—目标设计—督导实施—检查修正—指导改善—达成业绩；

7.2、速度就是业绩；

7.3、业务团队必备的两大价值观：足球法则与冠军法则

7.4、客户价值最大化

7.5、运用 80/20 法则创造业绩极大值；

7.6、如何理解自我绩效管理教练；

8. 世界咖啡环节

问题一：如何有效提升与客户的个人关系？

问题二：如何保持销售经理的成长热情？

问题三：与大（渠道）客户保持互动的具体方法？

8. 现代人脉营销的四个关键问题反思：

1、你是『沟通思维』还是『辩论思维』？

2、你是『消极情绪』还是『积极情绪』？

3、你是『沟通语言』还是『技术语言』？

4、你是『积极行为』还是『消极行为』？