

## 《七招锁定大客户》

**培训目标：**提升大客户营销技能、完成团队营销目标

**适合对象：**营销部团队整体成员

**学员人数：**30 人左右

**培训课时：**12 小时（2 天）

**课程简介：**

本课程围绕“客户”出发，从根本上理解客户营销的本质，以及如何进行客户营销。从营销目标的制定，到锁定目标客户，从目标客户的分析到找到关键人，从如何与关键人“做关系”，再到做好关系后如何成交，成交后的关系维护与售后处理，递进式的从七个方面学习如何锁定大客户。本课程还将分析销售人员面临的挑战，以及如何培养积极的销售心态。

**课程提纲：**

### **第一单元 理解客户营销本质**

#### **一、理解客户营销**

- 1、什么是营销，本质是什么？
- 2、客户营销与一般产品的营销区别是什么？
- 3、客户营销为什么要有对内营销与对外营销？

#### **二、客户营销中的对内营销**

- 1、提升自己在内部影响力的三个维度是什么？
- 2、怎么样提升自己的态度、知识、技能？

### 三、客户营销中的对外营销

- 1、营销中一定要思考的三个角色是什么？
- 2、怎样在竞争建立自己的优势？

## 第二单元 七招锁定大客户

### 第一招、对自己负责——制定营销目标与计划

- 1、目标决定你的工作状态和工作思路
- 2、营销的第一大工作是选择而不是努力
- 3、怎么制订自己的营销目标和营销计划
- 4、推动自己目标实现的三张报表（客户漏斗表、工作计划表、问题反馈表）

### 第二招、锁定目标客户

- 1、目标客户的细分及量化方式；
- 2、目标客户的资料来源及分析
- 3、目标客户深度挖掘的方法技巧

### 第三招、目标客户角色细分与分析

- 1、决策层、管理层、操作层、技术层的角色定位
- 2、本项目的各角色定位（决策者、受益者、影响者、评论者、反对者）
- 3、如何理清客户的管理架构及选择自己的战略盟友？
- 4、如何让客户对我们的服务感兴趣？
- 5、如何通过电话找到我们要找的人并进行约进？

### 第四招、找到关键人

### 第五招、与客户做关系的总体策略和具体技巧

- 1、建关系的技巧（建关系的核心在于“建”从无到有）；
- 2、做关系的技巧（做关系的核心在于“做”提升加深）；
- 3、拉关系的技巧（拉关系的核心在于“来”拉来拉满）；
- 4、用关系的技巧（用关系的核心在于“用”借用资源）；

🌈 实战练习：建立一份客户档案；

🌈 实战练习：建立一份客户组织关系分析图

## 第六招、销售中客户的成交与异议处理技巧

### 1、PIN 的问话及深度挖掘客户需求技巧

- ✓ 兴趣不满足原则
- ✓ 恰当的压力体现
- ✓ 找到共同点
- ✓ SPIN 的应用

### 2、方案设计及服务方案展示的实战技巧

- ✓ 预先框视法-预先消除可能的抗拒
- ✓ 如何用下降式介绍法介绍
- ✓ 如何用假设问句法吸引客户对于)的兴趣
- ✓ 如何用互动式介绍法介绍

### 3、客户常见的异议处理技巧

- ✓ 常见的客户异议分析
- ✓ 处理成交异议的具体话术
- ✓ 具体方法与处理话术

### 4、客户成交的几种暗示

## 第七招、销售售中的客户关系维护与以及销售售后投诉处理

### 1、客户满意度 VS 客户忠诚度

- ✓ 何谓客户满意度
- ✓ 何谓客户忠诚度

### 2、由客户满意到客户忠诚的策略

- ✓ 全员动员服务客户
- ✓ 全方位的客户关怀（电话、短信息、QQ、EMAIL、BBS、MSN 问候）
- ✓ 常规问候：1-3-7-21 法则；问候话术
- ✓ 重要节假日的问候：问候话术
- ✓ 形式比内容更重要

### 3、客户深度开发技巧

- ✓ 客户重复营销技巧
- ✓ 客户交叉营销技巧
- ✓ 客户转介绍营销技巧

🎬 短片观看及案例分析：麦当劳让客户快乐重复消费、转介绍消费案例

## 第三单元 销售人员心态修炼

### 一、销售人员要面对的挑战

- 1、客户的要求变化
- 2、竞争对手的策略变化
- 3、新产品的推出变化

### 二、认识心态，并学会管理自己的心态

- 1、心态的定义及心态分类（消极、积极）
- 2、如何理解销售
- 2、销售人员的现实定位及未来职业生涯规划
- 3、多位压力的来源及对压力的管理

### 三、保持良好的心态关键是协调自己与他人的关系

- 1、认识自己与他人的关系，通过与自己的潜意识沟通控制自己的情绪
- 2、熟悉中国人的思维习惯，说的不一定就是自己想的
- 2、如何理解人们行为背后的动机？（nlp 思想层次在销售中的理论与应用）
- 3、感悟一个人信念形成的五种方式，松动与修改信念的五种方法，塑造别人信念层面上的行为

4、跟别人相处的核心是欣赏别人的优点

5、PMP 的在情绪管理中的实践应用（五种控制自己和他人情绪技巧）

#### 四、销售人员应该锻炼的心态有哪些？

1、积极心态的定义及培养积极心态的方法

2、责任心态的定义及培养责任心态的方法

3、坚韧心态的定义及培养坚韧心态的方法

4、感恩心态的四个层次意识分享

一个职业化的销售人员必须拥有这四种心态才能使自己在营销中控制自己的情绪，应对挑战，保证公司战略目标的实现与大成。