

房地产行业客户开发与维护

讲师：李豪

课程简介：本课程针对房地产提供相关服务和产品等行业，尤其是房地产营销策划和代理销售服务企业。从房地产企业经营特点和行业发展趋势为课程切入点，展开如何有效针对房地产企业和房地产项目的客户维护、开发与保持合作关系。

课程时间：1天

课程对象：房地产相关行业企业高、中管理者，营销总监、销售经理、大客户经理等

课程收益：

- 1、了解和认清房地产企业行业客户特点、服务外包的合作模式；
- 2、学习和掌握如何有效维护和开发房地产企业客户，如何掌握关键客户；
- 3、学习和掌握如何建立与政府客户的关系，以及利用政府或政府人员关系为开发房地产客户和赢得项目合作发挥作用。

课程大纲：

- 1 房地产行业的现状与困惑
 - 1.1 房地产行业现状与发展趋势
 - 1.2 房地产企业的营销困惑与需求
 - 1.3 房地产企业的主要销售压力
 - 1.4 房地产企业与合作伙伴的关系
- 2 房地产企业和项目外包业务模式
 - 2.1 房地产企业工程发包的流程
 - 2.2 不同类型房地产企业工程发包和招标模式
 - 2.3 房地产企业服务外包的核心要素

- 2.4 房地产企业对供应商的选择
- 2.5 影响房地产企业采购因素
- 3 房地产行业客户开发
 - 3.1 房地产行业客户开发的流程
 - 3.2 发现客户需求与市场机会
 - 3.3 接近房地产客户
 - 3.3.1 接近和开发房地产客户十法
 - 3.4 引起房地产客户关注和兴趣
 - 3.4.1 引起房地产客户关注的六步法
 - 3.5 赢得客户信任的四法
- 4 房地产客户关系维护
 - 4.1 为客户着想
 - 4.1.1 为客户着想的目的与互信关系
 - 4.1.2 为客户着想的三个层面
 - 4.1.3 大客户销售中的四类利益主体
 - 4.2 满足客户期望的要点
 - 4.3 发掘潜在需求，超越客户的期望
 - 4.4 大客户经理职责的五个支柱
 - 4.5 客户价值组合
 - 4.5.1 从投入和产出看大客户的五种分类
 - 4.5.2 针对五种类型客户应当分别采取何种策略？
 - 4.5.3 客户开发和维护中应当使用的沟通模式
 - 4.5.3.1 沙漏型沟通
 - 4.5.3.2 钻石型沟通
 - 4.6 提高项目赢率
 - 4.6.1 赢率的四个级别
 - 4.7 房地产企业关键人的开发策略
 - 4.7.1 大客户合作的五个阶段与大客户销售的五个阶段
 - 4.7.2 关注客户的组织结构和决策链

- 4.7.3 合作中的八种关键人
 - 4.7.4 关键人开发五步骤
 - 4.7.5 提高与关键人的交往水平
 - 4.7.6 关键人的支持程度分级
 - 4.7.7 如何让关键人在客户内部为你工作
- 5 建立政府关系为项目增加赢率
- 5.1 要与政府哪些部门建立关系
 - 5.2 与政府相关部门联系与沟通模式
 - 5.3 与政府官员联系与沟通
 - 5.3.1 如何获得政府官员的信任
 - 5.3.2 一般政府官员的需求
 - 5.3.3 如何宴请政府官员
 - 5.3.4 如何赠送礼物
 - 5.3.5 何时利用政府关系
 - 5.3.6 如何让政府人员为你说话
- 6 合作中如何确保我方利益
- 6.1 合作商务谈判必须谈清楚的要点
 - 6.2 我方利益如何在合作合同体现
 - 6.3 确保开发商按时付款履约的五法