

大客户优势谈判技巧

课程目标

在本次培训结束后，参加者将能够：

- 了解客户做决策的原理
- 能够分辨立场和利益的不同
- 如何提出让客户接受的方案
- 如何计算方案的价值
- 明确关系及信任对于客户服务及谈判的意义
- 如何成功提出开场白，有效获得客户的信任
- 全面了解客户服务及谈判前的准备工作
- 掌握真正的谈判是立场背后利益的相互妥协
- 合理地在谈判中让步和妥协，并保证自身谈判目标的达成
- 更好的达成商业目标和维持、巩固客户关系

课程内容

第一单元 大客户的决策流程及谈判原理 - 2 小时

- 客户问题的定义
- 客户的决策流程
- 客户组织的关系人
- 销售和谈判的原理
- 客户的立场及利益
- 创造双赢的心态是什么
- 活动：选择客户服务及谈判的案例

第二单元 解决问题的准备 - 4 小时

- 明确客户的想法和底线
- 能够识别双方可以运用的筹码
- 设计解决的方案
- 了解要如何量化解决方案
- 活动：设计自己的解决方案，并量化

第三单元 准备开场白 - 1 小时

- 如何获得客户的信任
- 开场白的结构
- 寻找共同的利益
- 什么是谈判的主题
- 活动：设计自己的开场白

第四单元 分辨客户的立场及利益 - 2 小时

- 问题的种类
- 前导式问题的使用
- 明确客户的立场及利益
- 活动：明确客户可能提出的立场及利益

第五单元 连接方案到客户的利益 - 3 小时

- 明确方案的优点
- 与客户一同发展解决方案
- 双方可能使用的招数
- 活动：角色扮演

第六单元 获得客户的承诺 - 2 小时

- 什么是递增式承诺
- 如何设定期望结果
- 如何设计获得承诺的问句
- 活动：设计获得承诺的问句及角色扮演

目标学员：

销售及营销人员、技术服务及支持人员、客户服务人员;及其他相关人员。

培训方法：

讲师讲解、角色演练、课堂练习、案例分析、讨论