
概述

客户开发是一个不间断的活动，需要仔细地计划和协调。新客户开发及老客户的商机开发最大的挑战是如何不断有效地寻找有效的商机。常规“以客户为中心”的顾问式销售由于产品较为单一，没有办法在产品上真正做到“以客户需求为中心”。本课程针对多种产品平台，如何设定有效的客户开发目标，销售人员如何安排时间，如何使用解决方案的销售方式，挖掘客户深层的需求。让学员能够从销售管理者的角色，来指导渠道伙伴如何进行市场开拓的工作。

本课程是针对国内的市场环境所设计的客户开发的销售课程，结合理论、实践、工具及管理流程以帮助企业在完成培训后，能够立即提升新增客户数，以超越销售目标。

学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等…）

- 透过有效的营销手段分析，有效的客户在哪里？
- 要如何有效地从销售目标，推算出客户开发、商机开发的销售计划
- 销售人员的最重要的资源就是他们的时间，销售人员如何能够有效的安排他们的时间管理
- 销售引导过程
- 如何做好拜访前的工作，以达成有效的销售拜访
- 如何设计有效挖掘客户需求的脚本
- 如何有效的获取客户承诺

《客户开发及销售策略》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 购买心理的研究 及客户开发的途 径	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解客户的购买心理，掌握客户购买的动机 • 销售的定义：帮助客户做出决策与采取行动的过程 • 三种购买的原因：改善、追求、避险 • 客户对于陌生拜访的心理及处理策略 • 活动：客户的需求分析及价值主张 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 小组讨论
第二单元 目标市场的判定	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：聚焦于可开发及有潜力的市场 • 市场环境分析 • 产品生命周期及策略 • SWOT 分析 • 市场细分及目标客户的描述 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 小组讨论
第三单元 商机的计划及管 理	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解客户开发的工作及过程架构的全貌，能够知道做什么、如何做、为何做 • 何谓有效的目标 • 销售阶段的定义 • 销售目标的计算 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论
第四单元 销售活动的管理	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：掌握销售是如何推动的，而销售管理者要知道如何进行管理过程，而不只是结果 • 销售活动的分类 • 销售阶段的定义 • 销售活动的计划 • 销售人员的活动分析法 • 销售活动的改善计划 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论
第五单元 拜访前的计划	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：计划拜访客户的话术资料 • 拜访前计划的三个部件 • 开场的设计 • 计划你的销售拜访：PLAN • 工具：拜访前计划的检查表 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 个人活动 • 小组讨论

第六单元 需求开发的设计	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：如何激发客户的需求 • 需求开发的金字塔：三个层次 • 需求开发的过程 • 客户的回应及引导 • 如何激励客户的兴趣 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人小组讨论
第七单元 获取客户的承诺	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：在不同阶段中，如何获取客户不同阶段的承诺 • 获取客户承诺的流程 • 获取客户承诺的话术设计 • 了解客户的承诺程度 • 明确客户的购买流程 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人小组讨论
	总课时长度	13小时0分	