

《大客户关系之高层公关》(2天)

本课程从宏观层面系统的解析了影响政府、国企和民企大客户成交的各个关键决策角色，并从情报网络布局、关键人布局、从识局、破局等方面给学员一整套宏观布局策略与方法；同时又从微观角度深度剖析不同决策角色内心深层次的本源性需求，找到影响关键决策人的关键要素，并制定针对关键要素的攻关策略和方法，让客户高层坚定成为我们的支持者，帮助学员快速的拿到订单。

【课程目标】

- 1、系统的认识到传统关系营销的误区，在反腐大背景下建立新型关系营销的新思维。
- 2、认识到影响成功销售的各关键决策角色，做到提前布局，防患于未然。
- 3、真正了解影响政府和企业不同类型决策高层角色的核心按钮，真正找到关系突破的核心要诀。
- 4、掌握不同高层的决策风格，不同的沟通术与攻心术，快速突破关键人信任。

【课程特色】

课程有深度：本课程是国内研究大客户销售最有影响力、最具深度的系列课程之一，其课程设计遵循国际上通用的案例研究五步架构：案例研讨—问题分析—解决方案—实际运用—提供工具。

训练有特色：培训以工具流带动理念提升，并以实际案例解读、小组讨论、多媒体演示、沙盘推演、情景互动等多种教学方式，让学员打开心门与老师一起思考、一起互动，让学员真正掌握大客户销售八大核心武器。

讲师更实战：赵老师有 15 年的营销实战经验和 10 年营销管理经验，10 年研究工业品营销的背景，8 年工业品营销培训与咨询经历。

工具可落地：本课程近几年已经被 200 多家企业培训后落地推进，全面提升了销售团队的整体客户攻关能力，且可对学员参加训练前与参加训练后的“项目跟单成功率”进行先后对比，可进行训前与训后的成果检测。

【学习对象】 大额产品销售企业总经理、营销总监、销售工程师、销售主管、销售经理、营销总监、售前技术工程师等

【标准课时】 2天 6小时/天

【授课方式】 采取“培”与“训”相结合的形式，“实战演练+现场辅导+工具落地+行动计划”四位一体的咨询式培训模式

【课程大纲】

一、新常态下大客户营销的特点

- 新常态下政府大客户营销的特点
- 新常态下企业大客户营销的特点
- 在反腐和去库存背景下高层公关 7 大困境
- 大客户营销失败原因分析
- 大客户营销的四大特征
- 大客户营销的三大趋势
- 大客户营销的三大核心密码

经典案例：团队配合，260 万的项目的高层突破

二、如何克服高层公关时的惧上心态

- 高层公关的战略意义

- 1、谁是高层
 - 2、高层的 7 个典型特质
 - 3、高层拜访价值——争取并分析机会与胜算
- 经典案例：高层到底支持谁？

➤ 拜访高层的心态

- 1、拜访高层时的四类不良心态
- 2、惧上心态的三个根源
- 3、惧上心态的五大通道演练
- 4、克服惧上心态的四个方法

经典案例：如何帮助小张走出惧上的困局

三、高层公关策略

➤ 谁是高层，分层攻略

- 1、组织架构与采购决策流程分析

- 2、决策层攻略
- 3、执行层攻略
- 4、操作层攻略
- 5、影响层攻略
- 6、大客户关系突破的三条战线
- 7、组织内部的行政关系、友情关系和利益关系

➤ **大项目高层运作的法则**

- 1、自下往上--爬楼梯问题与策略
- 2、自上而下--下楼梯问题与策略
- 3、自上往下，自下再上---双螺旋法则

经典案例：十拿九稳的项目为何落单了

四、识别高层的风格与需求

➤ **高层情报收集与应用**

- 1、高层个人情报收集与应用
- 2、高层组织情报收集与应用
- 3、高层项目情报收集与应用

经典案例：销售冠军的成单秘密？如何收集分析项目的高层情报？

➤ **高层社交风格分析**

- 1、高层的显象与社交风格的关系
- 2、社交风格的分析
- 3、四类社交风格的特征
- 4、四类社交风格的喜好和禁忌
- 5、如何通过言行快速识别客户的社交风格
- 6、如何投其所好分别搞定四类不同风格的客户

案例分析：根据风格判断客户类型和公关方法

➤ **高层需求分析**

- 1、对客户的需求识别的错觉
- 2、客户的隐形需求和显性需求
- 3、人性需求的五大通道
- 4、客户的三大利益分析
- 5、如何利用人性的需求来搞定客户

案例：赖昌星与王林的高层营销策略

- 6、何时可以对高层作利益承诺
- 7、如何在线人、中层和高层分配物质利益
- 8、如何管理好客户对物质利益的预期
- 9、国企高层与民企高层文化与需求差异
- 10、政府高层与国企高层需求的差异
- 11、技术类的高层与财务类高层需求分析
- 12、公司总裁或项目一把手的四大忧虑
- 13、一把手面临的企业和个人问题

经典案例：非常有潜力大客户久攻不下怎么办？

五、高层客户的拜访

➤ **高层客户拜访**

- 1、高层喜欢和什么样的人打交道
- 2、如何打动高层
- 3、高层拜访前信息、资料、物品及礼品准备
- 4、如何突破中层陷阱

- 5、三种拜访高层的模式
- 6、被高层谢绝或拒绝如何应对？
- 7、被高层介绍给下级如何应对？
- 7、由高层到中层被中层踢皮球怎么应对？
- 8、如何通过电话吸引高层取得见面？
- 9、高层认可的六个信号

演练：电话约见演练

经典案例：线人搞定了，单子为什么飞了？

六、与高层发展关系建立信任

➤ **推进高层客情关系的 13 大利器**

- 1、寻找并建立共同点
- 2、肯定并认同的技巧与话术
- 3、赞美的技巧与话术
- 4、重复的技巧与话术
- 5、倾听的 5 重策略与方法
- 6、面对高层有杀伤力的“三大问”
- 7、如何投其所好
- 8、帮助客户解决难题--雪中送炭的学问

经典案例：千锋煤矿瓦斯管道项目运作

- 9、推进高层关系五层话术
- 10、推进高层关系四类活动
- 11、如何造场控场，通过场影响高层

经典案例：利用公司庆典搞定高层

- 12、搞定高层的三板斧
- 13、突破高层的九阴真经

经典案例：拼死一搏，鹿死谁手

经典案例：出现了严重质量问题的老客户后续项目还有戏吗

➤ **如何由线人推进高层关系**

- 1、项目上下合作共鸣的重要性
- 2、线人引荐高层的前提条件
- 3、由外部线人引荐高层的项目运作
- 4、如何突破被线人屏蔽的高层

经典案例：如何由基层线人推进高层关系

经典案例：中石化入围，高层公关招标成标王

➤ **如何建立高层信任**

- 1、高层信任的根本
- 2、信任度与亲近度的关系
- 3、工业品营销的信任树
- 4、赢得高层信任的 6 大策略
 - ✓ 顾问式营销思维
 - ✓ 专业与行业知识
 - ✓ 典型案例与结果
 - ✓ 亲身或现场体验
 - ✓ 履行承诺
 - ✓ 权威推荐

案例：大西洋制罐新建项目的运作

七、如何培训高层---引导需求

➤ 如何培训高层--高层突破的关键

- 1、培训高层的目标
- 2、培训高层的要点
- 3、培训高层的技巧
- 4、影响说服高层的辅助活动
- 4、利用 SPIN 系统引导高层
 - ✓ 我方的 USP
 - ✓ 我方的 FAB
 - ✓ 客户的关键需求
 - ✓ 如何将我方 USP 变成客户的关注焦点
 - ✓ 4P 话术的演练

案例：培训说服高层的经典案例

八、高层客户关系维护

➤ 如何维护高层关系

- 1、高层关系维护的六大原则
- 2、高层关系维护的五大策略
- 3、高层关系维护的三个秘诀

案例：大西洋制罐新建项目的运作

- 4、高层关系的维护 18 个方法
- 5、客情关系的六个台阶

演练：判断客户关系的阶段

- 6、高层关系的五大立场
- 7、如何判断高层的真实立场

案例：利用差异化的人情搞定高层？