

《资深客户经理的——经脉通关》

针对的问题

- 我怎样才能跟不同类型的客户，都能顺利沟通？
- 我跟客户的交往过程中，应该怎样发挥自己的优势？
- 我该怎样挖掘客户在购买产品服务时，更深层次的需求？
- 我的能力和业绩都非常好，该如何对待别人的不公平？
- 客户有自己的采购流程，我该怎样去适应？
- 产品高度“同质化”的今天，我该怎样让客户认识我们？

一个“中心”，两个“基本点”，让我们决胜沙场
“知己知彼”是中心
“望闻问切”和“输出标准”是基本点

课程收获：

- 调整职业心态，让自己能够实现跨越发展
- 学会使用各种工具来观察客户并采取相应的销售措施
- “听话听音”，养成习惯对客户任何表述，都能揣测真正的含义；
- 训练高超的问话技巧找到客户的痛处对其施加有效的影响；

- 发掘客户表象后面真正的组织动机和个人动机。
- 通过“望”、“闻”、“问”、“切”使自己可以模拟客户的个人决策思维
- 善于总结提炼输出“标准”，让客户能够在同志化竞争中，记住我们。

课程纲要：

第一单元：大战临近，打通你的任督二脉

- 小游戏：“要是给你权力，你会开掉谁？”
- 职场生涯的四个阶段
- 我们来一起清空心理，开放思想

第二单元：火眼金睛的训练——观察客户的几种工具

- 客户象限
 - ◇ 用“购买意愿”和“素质”划分的四类客户
 - ◇ PSS“压力式”销售的核心要点
 - ◇ CSS“顾问式”销售的核心要点
- 客户采购的方向盘
 - ◇ 客户购买的8个阶段
 - ◇ 每个阶段我们的目标、我们的方法、不能犯的错误
- 客户的性格

- ◇ 客户的性格特点分析和应对技巧
- ◇ 如何认识自己的性格，如何调整管理

第三单元：“望、闻、问、切”四招制敌

- 听话听音，你确认你了解客户的意图吗？
- 用 SPIN 帮你打开客户沟通的大门
- “一指禅”你要点向哪里？客户的“隐性需求”

第四单元：如何在客户的大脑里刻上你的印记

- 在众多竞争者当中你如何脱颖而出？
- 决胜的关键——“输出标准”
- 用你的刻刀在客户的脑子里留下一个“情绪记忆”

培训对象：

- 具备 2 年以上销售经验的一线客户经理、主管
- 与客户长期合作，需要深度了解客户需求的客户代表
- 销售团队的领导人

培训时限：

- 2 天 12 小时

四、课程形式：

- 授课（30 人的面授或 5 人的训练授证）
- 测评（个人销售能力曲线测试、性格测试）
- 练习