

《渠道为王——快消行业客户管理实战训练营》

高云鹏 老师

课程背景

对于企业而言，渠道客户是我们开疆拓土的战略联盟，是我们市场建设的重要伙伴。良好的客户关系，是销售战略落地执行的重要保证，也是销售业绩突破的关键抓手。优秀的销售、沟通技巧，是业务精英的必备技能。高效的客户拜访与维护，是业绩提升的核心保障。本课程结合大量快品行业实战经验，深入洞悉客户需求，帮助销售精英、销售体系负责人，跳出传统客户管理思维怪圈，重新建立良性的合作关系，全面提升销售技能，为业绩提升打下坚实基础

课程受众

销售系统中层管理骨干、销售储备人才、业务一线销售精英

课程大纲 (1.5 天)

DAY1 (白天 6.5 小时) 客户管理方法论

一、销售增长思维

1、销售永远不变的 25 字箴言

开拓新客户

拓展全系列

全面生动化

运营客户卡

建立好客情

2、生意思维的三个逻辑

3、销售管理四个价值维度

4、销售增长与市场建设底层逻辑

销售漏斗

销售变量与衡量

生意增长路径

二、渠道与市场开发

1、MT/TT 渠道现状与发展趋势

中国快消品行业十年发展速览

渠道的变革

主流 MT 渠道的分类/特色/销售贡献

2、快消品行业后疫情时代的 TT 与 MT 渠道现状

疫情对 TT/MT 渠道到了的正面打击与持续影响

疫情过后，快消行业如何借势渠道变革创造发展新机会

MT 渠道疫情后的新变化

3、MT 渠道精耕与生意提升

MT 渠道开发与维护

渠道定位与开发策略

MT 开发流程与关键步骤

三、经销商客户关系管理

1、客户关系与销售贡献模型

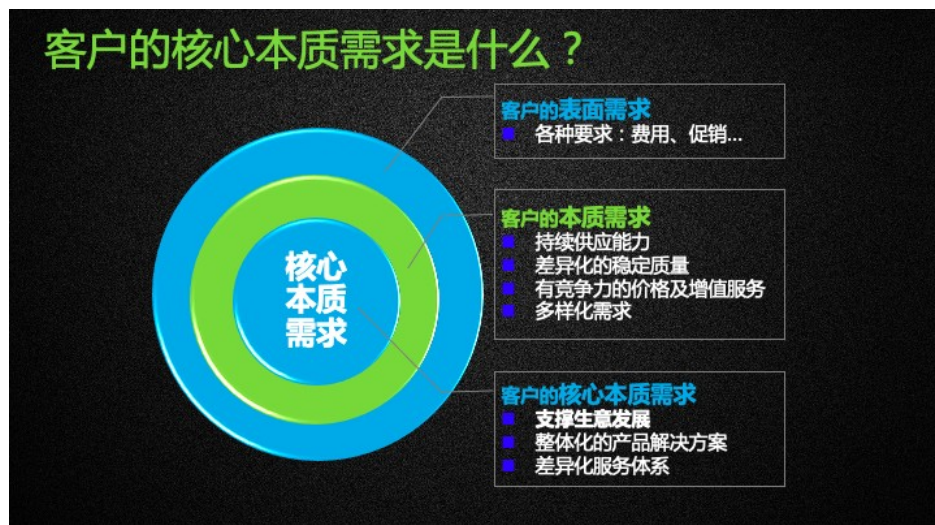
客户关系管理的五个维度

案例拆解：客户关系管理实战真经

2、客户关系管理战略

从心理认知层面重新理解客户关系

客户的核心需求到底是什么



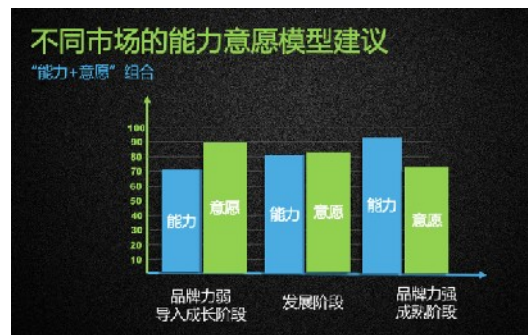
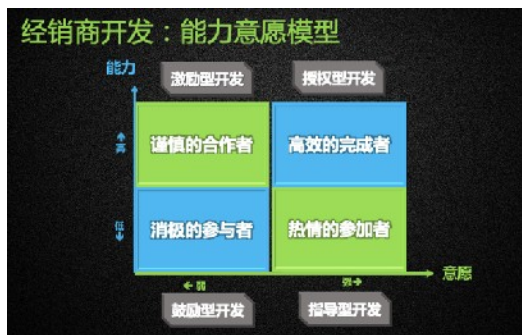
3、经销商管理：企业与客户共同成长

成长阶段及特点

不同阶段的合作要义

互动：客户选择的关键抉择

合作意愿与能力模型



4、客户开发策略

5、客户关系维护的三大误区

6、客户关系维护必须遵循的四个原则

换位原则

底线原则

互利原则

成长原则

互动：客情关系诊断量表——从青铜到王者，你的客情管理水平处在哪个段位

7、客户关系维护实操

客情维护方法论——日常客户关系维护的五步法

跳出让利的怪圈——低成本客户关系倍增的六种客情维护方法

销售信任如何建立



8、互动：设计你的客情改进方案

四、经销商客户沟通

1、销售沟通必须清楚的四个前提

销售过程中销的是什么？

销售过程中售的是什么？

买卖过程中买的是什么？

买卖过程中卖的是什么？

互动讨论：“四个前提”如何应用到现在销售场景中

2、DISC 模型解析不同类型客户的沟通策略与技巧

DISC 模型

老虎型客户应对技巧

孔雀型客户应对技巧

猫头鹰型客户应对技巧

考拉型客户应对技巧

3、八大销售沟通战术——让我们和客户走得更近

如何破冰开局

如何正确倾听

如何让客户喜欢你

正确的塑造产品价值

消除客户疑虑——找出客户说“不”的原因

互动：FABE 推荐法实战应用

如何让沟通更加高效

如何让沟通快速达成共识

4、大客户项目销售技巧

B2B 销售和 B2C 销售的区别？

销售规划、销售思维和销售技巧的不同与结合

大客户销售目标制定
大客户项目中的三要素
大客户的销售事项
大客户销售流程
大客户关键人
互动研讨：思考三要素的不同组合的影响
5、争议处理——如何化解问题与冲突
争议产生的原因
常见分歧类型与处理对策
如何做到精准的聆听与反馈
如何提出有建设性的意见
如何实现求同存异
如何把危机变成转机
快消品行业经典客户争议处理案例分析

五、经销商客户商务谈判实务

1、商务谈判基础

- 了解你的客户
- 谈判目的金字塔模型
- 商务谈判的三大误区
- 基于双赢的谈判策略

2、明确策略

- 常用的五大谈判策略
- 明确谈判目标
- 谈判的底牌逻辑

3、了解需求

了解客户想要什么？

收集关键信息

了解客户真正需求

了解客户的内部角色

4、谈判准备

- 工具包
- 谈判分工
- 深挖卖点与价值塑造
- 准备方案 4 步骤

5、谈判流程

谈判的节奏

商务谈判的 SOP

6、如何提升我们的谈判能力

7、合同签署关键环节

六、终端生意提升

1、渠道终端生意提升策略

终端生意提升五步法



终端生意提升五步法

2、终端生意提升战术

终端生意提升关键 4 指标

终端生意提升核心 8 要素

单店销量	客流量	进店率	成交率	客单价
	导购	✓	✓	✓
促销	✓	✓	✓	✓
助销	✓	✓	✓	
库存			✓	
价格		✓	✓	✓
陈列		✓	✓	
位置	✓	✓		
分销		✓		✓

实战演练：如何制定高效的生意提升组合战术

DAY1 (晚间 3 小时) 客户管理与渠道开发实战训练

一、实战模拟 (第二天上午)

1、课题：渠道开发实战还原

2、形式：根据不同客户类型场景。下午抽签决定，以舞台剧形式，呈现一幕高效的客户拜访、渠道开发与沟通谈判场景。其他小组观摩，评委组打分

3、要求：

以小组为单位，全员参演

每一小组展示时长为 15-20 分 (根据组别数量确定)

A 角色代表公司业务人员，B 角色代表客户，根据实战需求自行划分
将课堂所学知识与实践相结合，尽可能还原市场实战真实性

合理设计剧情中的矛盾、冲突，并能巧妙化解、应对
根据剧情需要自行准备物料



(过往案例：华致酒行、金六福销售实战案例图)

二、复盘与提升

- 1、学员复盘
- 2、讲师/领导点评
- 3、精进方案制定