

客户经理心态塑造与行业拓展营销技能提升

一、【课程对象】

客户经理

二、【课程时间】

1天

三、【授课方式】

理论授课+案例讨论+情景模拟+视频分享+小组PK

四、【课程收益】

- 1、提升铁塔客户经理的自信心，找准营销过程中的自我定位，提升客户感知；
- 2、突破行业客户陌拜的惧怕心理，掌握客户陌拜过程中的技巧和关键话术；
- 3、提高商机挖掘、商机推进和促成落单的技巧，提升营销成功率。

五、【课程大纲】

第一部分：铁塔客户经理的工作认知与心态塑造

1、如何看待目前铁塔客户经理这份工作

- ◇ 客户经理，你究竟为了什么而工作
- ◇ 公司给了客户经理最有价值的东西是什么
- ◇ 如何通过这份工作实现自我增值

2、营销过程中的自我定位

- ◇ 请思考：为什么说定位决定成败
- ◇ 产品型推销与关系型营销的区别
- ◇ 情境演练：你如何将自己和产品“营销”出去

案例分享：一个“值钱”客户经理是如何“炼成”的

第二部分：行业客户陌生拜访开场技巧的提升和训练

1、客户陌拜时的心理建设

- ◇ 陌拜失败最常见的心理因素分析
- ◇ 如何理解陌拜时客户的抵触和不安心理
- ◇ 如何缓解客户经理陌拜时的紧张情绪

2、客户的陌拜破冰技巧与关系建立

- ◇ 破冰在营销拜访中的意义
- ◇ 陌拜破冰五部曲在实战中的应用
- ◇ 闲聊时，如何避免把天“聊死”

情景演练：客户经理运用“破冰五步法”进行陌拜开场破冰话术的演练

第三部分：营销拜访过程中的商机挖掘与推进

1、我们所了解商机有哪些形态

- ◇ 潜在商机
- ◇ 显性商机
- ◇ 有效商机
- ◇ 未来商机

案例讨论：这些商机分别属于哪一类的商机/这个水务的项目为什么会陷入停

滞

2、商机挖掘的沟通思路和话术

- ◇ 如何全面了解客户的问题点
- ◇ 如何让客户发现自己的“痛点”
- ◇ 如何让客户意识到问题的重要性
- ◇ 如何让客户认识到解决方案的必要性

视频分享：这个客户经理是如何成功引导客户需求的

情景演练：以两翼和能源业务为例，进行客户经理拜访时商机挖掘的话术演练

第四部分：产品方案推荐与客户异议处理

1、重点产品的分析与推荐技巧

- ◇ 什么时候才是进行方案介绍的时机
- ◇ 产品推荐的“四化”原则
- ◇ 简单化/通俗化
- ◇ 利益化/案例化
- ◇ 小组练习：结合铁塔业务进行产品推荐话术的整理和呈现

2、应对客户异议的处理技巧

- ◇ 如何应对客户提出竞争对手的优势
- ◇ 友商同类产品对比的四个策略
- ◇ 价格如何谈判
- ◇ 如何应对客户的拖延、顾虑和敷衍

小组讨论：运用对比四策略分析产品的竞争力

第五部分：课程总结与答疑