

全脑重点客户管理©

(版权证书编号：国作登字-2023-A-00127414)

课程概述：

该课程从协作共赢的角度出发，区别于传统的单纯客户管理，而是把客户当做生意的伙伴进行协作，从与客户沟通开始，真正了解客户的需求，结合自身的业务目标提供有价值的合作方案，然后与客户达成一致并共同进行执行。

在销售管理中引入 HBDI 全脑优势思维模型,将重点客户管理的过程按照全脑思维的四种模式进行设计，每个阶段的重点工作用不同的思维优势进行有效整合，使重点客户的销售人员充分发挥自己的优势，并利用全脑思维模式提升销售绩效和客户满意度。这种全脑重点客户销售管理的流程和方法已在可口可乐全球的销售管理中运用了 20 多年并得到有效验证。这一全脑重点客户销售管理模型适用于旨在为客户提供高附加值服务的快消品及大客户销售管理的大多数行业企业。

课程包含四个部分内容和 9 大重点客户管理实用工具。



学习收益：

在完成该课程的学习后，学员能够：

- 了解 KA 客户的业务管理模式、客户的联络与沟通模式、客户的思维模式，巩固聆听、提问等沟通技巧
- 挖掘客户的需求并提供针对的价值合作建议
- 掌握有说服力的销售演示技巧，与客户达成一致
- 执行的计划与评估
- 熟练运用世界 10 强企业销售/客户管理的方法和工具（表）

目标学员：重点客户总监、销售经理、销售主任、销售代表

教学方法：讲解、讨论、案例分析、情景模拟、工具练习

培训时间：2 天

		主要内容
第一天	上午	第一部分：升级客户关系管理 <ol style="list-style-type: none"> 1. 传统的客户管理(PDCA) 2. 全脑客户管理模型 3. 建立新型的客户合作关系 (CRM) <ol style="list-style-type: none"> A. 客户的企业文化 B. 客户的战略目标 C. 客户的商业及管理模式 D. 客户目前面临的问题与挑战
	下午	第二部分：客户的思维模式与沟通风格 <ol style="list-style-type: none"> 1. HBDI 四种不同的思维模式 2. HBDI 思维模式沟通方法 3. HBDI 全脑漫游沟通 4. HBDI 全脑销售策略
第二天	上午	第三部分：与客户有效沟通 <ol style="list-style-type: none"> 1. 全脑 KA 销售流程 2. 开场白 3. 提问 (漏斗式) 4. 倾听 5. 建立信任的客户关系 第四部分：创建客户需求 <ol style="list-style-type: none"> 1. 创建机遇 2. 客户的评估标准 3. 找出解决方案 4. 价值合作建议 (提案)
第二天	下午	第五部分：与客户达成一致 <ol style="list-style-type: none"> 1. 产品及服务的特征与利益 2. 利润的故事 3. 故事版 4. 处理客户异议 第六部分：联合执行与评估 <ol style="list-style-type: none"> 1. 联合执行计划 2. 执行标准 3. 执行评估

作品登记证书(电子版)



登记号: 国作登字-2023-A-00127414

作品名称: 全脑客户管理

作品类别: 文字作品



作者: 姚俊杰

著作权人: 姚俊杰

创作完成日期: 2019年09月19日

首次发表日期: 2020年12月01日

以上事项, 由姚俊杰申请, 经中国版权保护中心审核, 根据《作品自愿登记试行办法》规定, 予以登记。

登记日期: 2023年06月27日

登记机构签章



中华人民共和国国家版权局统一监制