

《DICT 项目支持与行业营销训战》项目方案

【项目背景】

【课程对象】 解决方案经理，支撑经理，高级客户经理等

【课程时间】 2天（6小时/天）

【课程大纲】

前奏：全业务时代以客户需求为中心的营销之道

- DICT 行业客户项目市场发展局势分析
- 5G 营销优势思维：双引擎时代，我们的优势有哪些？
- 信息化综合解决方案推广的困难
- 以行业需求为导向的营销成功之法

第一部分、典型工作场景之一：DICT 项目信息的搜集与分析

- 企业内部的价值链分析
- DICT 项目信息的收集与筛选
- ✓ 部门间的利益关系收集
- ✓ 市场信息搜集的方法技巧
- ✓ 信息筛选的维度划分
- DICT 项目信息的分析
- ✓ DICT 项目参与购买者角色与各自的购买标准
- ✓ DICT 项目的具体消费行为
- ✓ DICT 项目分析的主要内容
- ✓ DICT 项目决策的心理分析
- 全景案例模拟一：客户全业务项目信息的搜集与筛选
- 群策群力：客户信息收集与分析的方法集锦

第二部分、典型工作场景之二：DICT 项目拜访前的电话预约

- 视频观摩：客户预约视频案例（正/反例）观摩
- 与客户工作的时间匹配
- 拨打电话的时机
- 为什么客户不接电话？
- 客户接听电话后说些什么？
- 客户有意刁难的应对方法
- 全景案例模拟二：DICT 项目拜访电话预约
- 群策群力：DICT 项目预约的方法集锦

第三部分、典型工作场景之三：DICT 项目拜访与信任建立

- 见面必要的礼节规范
- 简要且精彩自我呈现
- 简短寒暄，制造现场氛围
- 道出拜访来意，解除客户疑问

- 根据客户现状回答情况来探询
- 客户不信任你的表现
- 接近客户与客户建立良好关系的技巧
 - ◆ 建立关系的抓手--盘点 DICT 项目的可能感兴趣点
 - ◆ 客户兴趣点相关话题如何深入展开
- 案例分析：为什么在陌生拜访中会屡次失败？
- 全景案例模拟三：DICT 项目拜访演练与讲师点评
- 群策群力：DICT 项目拜访的方法集锦

第四部分、典型工作场景之四：DICT 项目需求的探寻技巧

- DICT 项目需求深度挖掘
 - 现场需求挖掘的模式和步骤
 - 如何收集 DICT 项目需求背后的需求
 - 围绕 DICT 项目需求的深入寻问技巧
 - 如何从客户的顾虑得到客户需求
 - 通过 SPIN 提问探寻客户信息化项目需求
 - 客户不同层次需求的差异化分析
 - 影响 DICT 项目购买需求的因素
 - DICT 项目的购买动机是如何形成的
- 需求挖掘深入沟通的能力表现
 - 客户需求探寻的有效沟通开场
 - 需求调研中的有效倾听模式
 - 深入沟通的逐步引导式提问攻略
 - 增加客户对我们的解决信任
 - 争取我们的后续机会
- 视频案例：正/反视频观摩与问题思考
- 全景案例模拟四：DICT 项目需求的探寻技巧
- 群策群力：DICT 项目需求挖掘的方法集锦

第五部分、典型工作场景之五：DICT 项目信息化解决方案的设计

- DICT 项目需求与方案满足的桥接思路
- 信息化解决方案的制作步骤及要点
 - 集团信息化解决方案制作的五步法则
 - 集团信息化解决方案制作涉及的五个步骤与具体操作
 - 集团信息化解决方案制定的工具箱
- 信息化解决方案的设计技巧
 - 以客户核心需求来设计方案
 - 产品或业务方案的设计原则和方法
 - 解决方案组成模块（解决框架图）
 - 解决方案的演示内容组织和提炼技巧
- 工具运用：DICT 项目解决方案的内容结构
- 全景案例模拟五：DICT 项目信息化解决方案的设计
- 群策群力：DICT 项目方案制定的方法集锦

第六部分、典型工作场景之六：DICT项目信息化解决方案的呈现

- 信息化解决方案呈现模式
 - 呈现的目的与影响力
 - 解决方案的呈现模式（问题-思路-办法-价值—认同）
 - 呈现的步骤和逻辑关系图
 - 呈现的正向和反向陈述技巧
- 方案呈现效果提升
 - 如何让呈现更有动感
 - 如何让客户主动参与进来
 - 如何促进客户对价值的认同
- DICT项目异议获得与处理技巧
- 促进客户的接受和进一步行动
- 全景案例模拟六：DICT项目信息化解决方案的呈现
- 群策群力：解决方案的呈现的方法及注意事项

第七部分、典型工作场景之七：DICT项目商务谈判与伙伴关系建立

- 确立双赢利益，建立伙伴合作
- 如何设定自身的谈判目标
- 谈判策略与谈判准备事项
 - 报价策略
 - 双簧策略
 - 让步策略
 - 声东击西策略
 - 金蝉脱壳策略
 - 谈判前的准备事项
- 商务谈判中甲方的常见策略
- 谈判现场常见的问题预见与解决预案？
- 现场商务谈判的控制技术
 - 谈价值，避免谈价格
 - 善于使用让步来获得谈判进展
 - 面对困难的应对技巧
 - 避免陷入僵局或破裂情形
 - 把机会留到场外
- 全景案例模拟七：讲师与学员现场模拟商务谈判与点评
- 群策群力：DICT项目商务谈判的方法集锦

第八部分、典型工作场景之八：项目后期服务与二次销售

- 变被动为主动售后服务关键点
- 如何解决收款难的问题
- 建立战略同盟关系
- 二次销售的关键要素
- DICT项目收入提升思路
- DICT项目关系深度运营
 - 发现行业关系链

建立营销需要的关系网

深入 DICT 项目信息化应用内容，提升业务优势

案例分享：广东政务通

- DICT 项目深度的二次营销
 - 需找新的营销切入点
 - DICT 项目需求深耕
 - 关联需求共性及联合拓展
 - 基于业务模式的深度捆绑
- 营销视频分享：某强能发电厂检测通的项目
- 有效借助关系营销
- 全景案例模拟八：让客户来帮你
- 群策群力：DICT 项目二次营销的方法集锦

第九部分、典型工作场景之九：售后客户关系的监控与挽留实战篇

- DICT 项目服务康复系统建立
 - 建立 DICT 项目服务康复系统的意义
 - 建立 DICT 项目服务康复系统的关键步骤
 - DICT 项目服务康复系统的预警机制
- DICT 项目异动情况处理
 - DICT 项目异动信息的分析与处理
 - DICT 项目异动中的抱怨处理
 - DICT 项目异动的快速回应机制
- DICT 项目有效挽留
 - 挽留前的准备工作
 - 挽留过程中的客户意见倾听与应对
 - 挽留过程中的客户意愿达成
 - 挽留成功后的后续跟进工作
 - 挽留不成功的补救工作
- 如何进行 DICT 项目关系的有效监控？
- 如何挽留 DICT 项目才能事半功倍？
- 全景案例模拟九：DICT 项目的有效挽留

第十、课程回顾与问题解答