

《行业客户经理协同拜访、商机挖掘及项目跟进》培训方案

【项目背景】

【课程对象】行业客户经理、行业总监

【课程时间】3天

【课程大纲】

前言：商务协同拜访中常见问题

- 没有任何铺垫，客户经理突然一通电话（一个微信）来了，说我需要个XX方案，怎么办
- 客户经理说客户有需求要求我们协同拜访，但是去了之后发现客户其实没有需求怎么办
- 拜访客户时，客户经理介绍一下双方，就向客户表示，说我们有个XX业务给您介绍一下，然后把客户丢给我们，怎么办
- 拜访客户后，客户经理催着我们尽快给方案，但是方案给了后石沉大海，怎么办

第一部分、客户拜访典型工作场景之拜访前准备

拜访客户前，需要和客户经理一起做好客户分析和准备，没有准备不出门

- 如何锚定客户拜访的目的
- 行业客户分析的主要内容
- 提前进行企业内部的价值链分析
- 行业客户信息的收集与筛选
- ✓ 部门间的利益关系收集
- 行业客户信息的分析
- ✓ 行业客户参与购买者角色与各自的购买标准
- ✓ 行业客户的具体消费行为
- ✓ 行业客户决策的心理分析
- 群策群力：客户信息收集与分析的方法集锦

第二部分、客户拜访典型工作场景之行业客户拜访与信任建立

- 见面必要的礼节规范：让客户经理重点介绍我们~
- 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--盘点行业客户的可能感兴趣点
 - ◆ 客户兴趣点相关话题如何深入展开

第三部分、典型工作场景之行业客户需求的探寻技巧

- 行业客户 DICT 需求深度挖掘
 - 现场需求挖掘的模式、步骤及话术
 - 如何收集行业客户需求背后的需求

围绕行业客户需求的深入询问技巧
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
影响行业客户购买需求的因素
行业客户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
- 群策群力：行业客户需求挖掘的方法集锦
- 行业客户异议获得与处理技巧
- 促进客户的接受和进一步行动

第四部分、典型工作场景之四：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
- 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

第五部分、典型工作场景之五：信息化项目解决方案的呈现

- 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
- 项目异议获得与处理技巧
- 促进客户的接受和进一步行动
- 全景案例模拟五：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

第六部分、典型工作场景之六：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

- 全景案例模拟六：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

第七部分、典型工作场景之七：项目实施及后期服务与二次销售

- 项目实施中需要注意问题
- 变被动为主动售后服务关键点
- 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
- 全景案例模拟七：让客户来帮你
- 群策群力：DICT 项目二次营销的方法集锦

第八部分、课程回顾与疑问解答