

# 小微企业营销及实战训练

调研发现，小微企业市场具有较鲜明的需求特点和消费特征：

其一，准入环节对营销的影响较大；

其二，个体价值较小，单一营销效益较低；

其三，产品大同小异，缺乏差异化优势；

其四，客户注重利益，关注实际使用感受。

因此，研究市场特点，有效把握客户需求共性，以最具个性化、最具利益优势的聚类解决方案，批量地营销客户，才是小微企业市场营销最有效的方法。

在《小微企业营销及实战训练》中，我们借助大量实战案例，通过对营销中三关键环节的方法学习，探讨如何把握小微客户市场的特点，在当前市场竞争下开拓市场的实战技巧，并通过模拟和实战练习，帮助学员掌握赢得市场的技能。

## 关键环节一

### 挖掘客户需求---让需求吸引客户！(实战分析)

- 1、 案例：“不经意的大单”
- 2、 案例探讨：客户要的原因？
- 3、 客户需求来自于对利益的追求
- 4、 从小微企业的经营特点中寻找客户购买的利益关注点

- 5、 小微企业典型客户通讯需求和利益关注点的主要特征
- 6、 实战分析 1：小微企业典型客户需求把握（说明见页尾）

## 关键环节二、

### 打造产品优势---让利益打动客户！（实战分析）

- 1、 案例：“不可思议的胜利”
- 2、 案例探讨：好产品是怎样炼成的？
- 3、 案例分析：产品与客户利益
- 4、 客户心目中的“好产品”的关键要素
- 5、 产品与客户需求的对应：好的应用方案模板运用
- 6、 帮客户找一个购买的理由-产品与客户利益的对接
- 7、 达成共识之路：好产品的卖点与利益
- 8、 实战分析 2：重点小微企业产品的优势化推荐话术（说明见页尾）

## 关键环节三

### 现场技巧学习---用技巧引导客户！（模拟演练）

- 1、 案例探讨：为什么被拒之门外？
- 2、 客户认同的实质-信任的逐步建立
- 3、 客户拓展的专业流程
- 4、 陌生拜访的技巧和要点
- 5、 融洽气氛的技巧和要点

- 6、 聆听观察的技巧和要点
- 7、 提问的技巧和要点
- 8、 拒绝问题处理的技巧和要点
- 9、 引导客户决策的技巧和方法
- 10、 问题探讨 3：现场销售各环节客户拒绝问题搜集与处理（说明见页尾）
- 11、 客户不认同的需求等于没有需求
- 12、 引导客户的四步法精要：引发兴趣、引导了解、激发共鸣、促成成交
- 13、 引导客户的沟通技巧运用（营造氛围、建立信任、外部影响）  
达成共识的需求：与客户一起解决问题
- 14、 模拟演练 4：现场销售流程演练（说明见页尾）

## 关键环节四

### 营销现场实战---用实践检验技能

- 1、 现场实战 5：目标客户的实战销售（说明见页尾）

### 实战说明：

本训练是通讯行业专业的沙盘式教练课程，是训练客户经理最成熟的实战训练手段。实战训练可以采取采取小组竞赛模式（最好有物质奖励），以竞争意识强化参与，以达到效果。

为保证每位学员至少参与一次练习，考虑时间关系，结合以往经验。

每期 8-10 组，每组 2-3 人

### 一、 实战分析 1：典型客户利益分析

- 1、 客户经理按照需求分析的方法，以现场实战客户为目标，全面分析客户可能存在的潜在需求。以全面掌握客户需求为推荐产品的做好准备。
- 2、 小组讨论、代表分享
- 3、 老师点评、引导，给予改进意见
- 4、 分析要求：
  - ✓ 客户信息分析方法掌握
  - ✓ 客户信息分析过程合理
  - ✓ 客户需求分析结果完整

### 二、 实战分析 2：聚类产品的优势化推荐

- 1、 从功能、价格、服务、形象角度，分析主推业务产品（具体产品根据实际情况）的卖点；
- 2、 针对案例客户和目标客户分析上述业务的针对性利益
- 3、 老师点评、引导，给予改进意见
- 4、 练习要求：
  - ✓ 卖点分析全面独特
  - ✓ 利益分析有针对性

### 三、 问题讨论 3：现场销售环节拒绝问题收集与处理

- 1、 收集从客户准备到引导决策过程常见的拒绝问题
- 2、 讨论形成处理共识

### 3、 讨论要求：

- ✓ 完善收集拒绝内容
- ✓ 合理运用技巧处理问题

## 四、 实战演练 4：模拟销售演练

- 1、 客户经理模拟演练销售全流程.客户经理以前面分析出的需求相关信息为基础，设计好引导的问题和措辞气氛。与客户（由同学扮演）进行销售演练，引导客户达成销售。
- 2、 把各环节的重点内容在演练中表现出来
- 3、 并选取前面收集的至少 3 个拒绝问题在模拟中予以处理
- 4、 模拟要求：
  - ✓ 专业拓展过程完整
  - ✓ 过程要点表现清晰
  - ✓ 拒绝处理合情合理

## 五、 现场实战 5：营销现场实战

- 1、 学员针对事先选择好的目标客户,到现场进行实战销售.老师选择陪同部分小组,跟进并及时点评，给予改进意见
- 2、 实战要求：
  - ✓ 氛围营造技巧运用
  - ✓ 针对性的现状询问
  - ✓ 把握困难探讨要点
  - ✓ 利益影响分析准确
  - ✓ 共识达成合理

