

工程项目型大客户开发与管理技巧

课程背景

销售和业绩是一个企业的生存之本。如何提高企业销售人员的心理素质和销售技巧对企业的成长和发展具有重要意义。当今，全球经济面临低迷和不确定的变化，中国也在艰难中寻找突围和增长的契机。这个特殊的社会环境下，如何解读工程项目型客户的心理，最终取得个人成功与企业成功的双赢目标。

产品型销售是以现有的产品为中心进行销售，重点是如何把已生产出来的产品销售出去。工程项目型销售是指以工程项目操作为对象而采取的一系列活动的集合，通过项目团队的分工合作，对项目进行投标、谈判，最终签订合同，实施交换以满足顾客需要，实现双赢的过程。

因为工程项目型大客户的独特性，工程项目型销售人员是顾问型销售，销售人员要熟悉工程型大客户开发及管理的运作技巧，换位思考，了解客户的表面需求和潜在需求，努力利用咨询活动和专业知识和重新设计客户业务，充分体现价值营销，最终帮助客户实现目标。

课程目标

1. 了解工程项目型大客户开发与管理的流程
2. 掌握工程项目型大客户销售的技巧和策略
3. 提升销售人员的工程项目型销售流程管理水平
4. 提升销售人员的能力和业绩

课程对象

销售经理、工程经理、区域经理、城市经理、储备经理/干部

课程时间

2天

课程方式

授课 40% (互动引导) +小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 客户画像

一、客户定位

1. 筛选客户的类型——我们的客户是谁？

头脑风暴：我们的客户类型有哪些？

5. 客户的特征

思考：目标客户有什么特点？

思考：客户类型的进入门槛？

工具：SWOT 分析

6. 目标客户定位

思考：公司短、中、长期各阶段要聚焦哪些业务赛道？

思考：公司现有人员、现有资质能做哪些行业？

思考：如何进行区域市场分析，确定本区域客户类型？

思考：进行区域市场拓展，公司前期需要做哪些准备？

二、工程项目型客户开发的方式

1. 销售流程分析

2. 具体工作分析

三、寻找工程项目信息的途径

第二部分 客户开发流程管理

一、 提前准备电话约访

1. 工程项目型大客户销售人员应该具备的心态
2. 项目具体信息的收集及分析（甲方、乙方、设计方、监理方权力分析）
3. 制定拜访计划
4. 商务礼仪的准备
5. 销售工具的准备
6. 电话约访技巧

【实战练习】电话约访话术

二、 初步接触建立印象

1. 几种常见的开场方法
 - (1) 避免开场白中容易出现的陷井
7. 如何赞美客户？
8. 如何与客户寒暄

【实战练习】开场白话术

四、 调查研究了解需求

1. 工程项目型客户需求的种类
2. 了解客户需求的有效方式——顾问式销售

SPIN 提问技巧挖掘客户组织需求及决策人 KP 个人需求

【实战练习】探询需求提问话术（面对客户应该提问哪些问题，搜集哪些信息和情况小组提问练习）

五、呈现价值证明实力

1. 如何有效塑造独特价值，激发客户的兴趣

思考：如何针对不同部门的人介绍产品，满足不同需求

9. 透过证据说服客户

10. 获取承诺

思考：项目中断的标志

【实战练习】FAB 话术

六、深度接触巩固关系

思考：我们有哪些深度接触的方法

1. 分析客户内部评估小组的不同角色及立场

思考：如何迅速明确决策层、执行层与影响层关系？

(1) 客户决策人口

(2) 如何与决策人建立私人关系的建立方法（送礼、宴请、宴会气氛如何调节等基本要求）

(3) 如何应对客户提出的“个人要求”

11. 不同类型客户的公关技巧

【实战练习】邀约吃饭及送礼的技巧

七、方案设计处理异议

1. 如何做好方案的报价

思考：报价后没有反应怎么办？

12. 什么是异议

13. 如何有效解除客户常见异议

- (1) 价格异议
- (2) 质量异议
- (3) 其他异议
- (4) 【实战练习】异议的处理技巧及话术

八、商务谈判签订合同

- 1. 工程项目评估——我们有赢得可能吗？

了解竞争对手的动态的技巧

- 14. 最后确定价格的考虑因素
- 15. 投标的策略
- 16. 商务谈判的技巧

思考：如何价格让步

- 17. 签订合同的注意事项

【实战练习】商务谈判的技巧

九、优质服务顺利收款

- 1. 签订合同后的主要工作

思考：如何做好售后回访？

思考：如何要求客户转介绍？

- 18. 收款的技巧

第三部分 情景演练

设计一个行业案例要求部分学员进行演练以考核学习情况

(全文完)