

顶级大客户销售技巧之“天龙八步”

成功营销的第一步是营销自己

自我素质全面过硬，软实力先建立起来，内心的磨练成熟到位。

一、**首先要有积极的心态。**心态决定命运，失败者和成功者之间唯一的差别就是心态不同，积极的心态就是相信自己，享受工作，有强烈的成功欲望。

二、**要有火一样的热情。**热情是一个人最重要的财富之一，热情是大客户销售经理赢得营销事业成功的致命武器，热情可以赢得客户，热情可以赢得朋友。

三、**要有诚实的信用。**诚信是营销之本，先做人、后做事，要给客户留下真诚的印象。

四、**要有丰富的知识，**把知识变成营销的最大资本。一个优秀的客户经理，要具备专业知识、行业知识、产品知识等

五、**要有高超的技能。**在这个专业营销时代，营销是一门学问和艺术，因此必须具有一定的洞察能力、社交能力、应变能力和口才能力。

六、**要有坚定的信念，**这是内心的支柱，成功的天梯。拥有信念就会拥有一切，表现出自己的自信才能赢得客户的信任。

七、**要有钢铁般的意志**，永不言败，从不言难。营销是勇敢者的事业，成功者找方法，失败者找借口，成功者决不放弃，放弃者不会成功。

八、**要有真诚的微笑和个人独特的风采**。一个积极乐观的人，善于控制自己的情绪，有着创新思考的良好习惯，永远给人以真诚的笑脸，打造出自己与众不同的品牌。

成功营销的第二步是寻找客户

一、**广集信息，查找目标客户**通过报刊杂志等公共媒体、网站、展会发布的各类信息及行业内部资料，捕捉到客户相关信息，通过筛选确定目标客户。

二、**对目标客户进行分析归类**。看客户是否有业务需求、是否有购买能力、是否符合公司业务采购的优质客户的条件、客户代表是否有购买决策权、是否能为我行创造价值和利润，并以此确定营销对象。

三、**开拓目标客户**。通过坚持不懈地拜访和提供优质的服务，让客户认同你，认同你的产品、服务和解决方案。记住要真心感谢你的客户。

成功营销的第三步是接近客户

一、**收集客户的情报**，因为知己知彼，才能百战不殆。

要收集客户经营管理的情报，收集其所处行业的情报，收集客户高层人员的基本资料、家庭情况、人际关系、生活经历、性格特点及与银行合作态度等多方面的情报。

二、把握进入时机。

在客户发生重大事件时，如体制变革、经营管理方式改变、人事变动、计划上新的生产项目、生产经营遇到暂时的困难、重大庆典或者是与竞争对手发生重大矛盾，这都是我们进入的最好契机。

三、正式接触客户。

千万不要吝啬你的赞美之词，让客户放松，突破营销关口的第一道防线，寻找营销点和客户的心理需求。

成功营销的第四步是面议商谈

一、善于沟通，认真倾听。

沟通是关系营销的粘合剂、润滑剂和催化剂，客户经理要与不同类型的客户进行沟通，要有自己个性化的沟通技巧；要学会做一个忠实的听众，倾听是客户经理通往营销商谈成功的台阶，是能够维持双方商谈最有效的手段。

二、注意询问，巧妙答复。

通过在适当的时间，提出明确而具体的问题，诱导客户思考，了解对方的立场观点。回答客户提出的问题时，要对客户表现出同情心，要给自己一定的思考时间，通过认真思考、准确判断后，谨慎回答。

三、介绍产品。

这是营销过程中最令人兴奋的一刻。了解产品的特性，分析目标客户的利益点，投其所好推介产品的功能、特征、价值、增值服务等，并为客户量身制作个性化的整体解决方案。

四、提出提议。

制定营销商谈目标，设定底线并坚持下去。提议要能满足对方的主要需求或某种特殊需求，也要能巧妙表达你的需求，以便双方都能接受。

成功营销的第五步是对客户异议的妥善处理

一、认识异议。

市场营销是从被拒绝开始的，没有拒绝，便没有营销，但"不"只是代表着今天的"不"。因此要以平常心面对拒绝，始终诚实与谦虚，需要信心与权威感，千万不可争论。

二、辨别异议。

找准客户提出拒绝的原因，是在客户，还是在客户经理，或者是公司的产品和服务。辨别客户是真实的拒绝还是假的拒绝。

三、处理异议。

积极思考，认真倾听，给自己时间，找准时机阐明观点，灵活处理并保留后路。

成功营销的第六步是促成交易

一、捕捉成交信号。

掌握客户情绪变化规律，识别客户购买信号，该出手时就出手。

二、讲究成交策略，适当妥协让步。

并不是所有的成交都会皆大欢喜，因此要从容面对僵局与让步。做适当的让步，主动给对方一个下台阶的机会，也呈现出你的大将风度。

三、签订合作协议。

通过立字为据，表明双方的合作诚意，明文规定各方的权利义务。

成功营销的第七步是客户维护

一、客户维护的重要性。

市场营销是不息的循环，通过客户维护，可以培养忠诚客户，深度开发市场；可以取得竞争优势，提升银行形象；可以创立特色品牌，提高经营绩效。

二、客户维护的内容。

分析客户的价值，在产品服务跟进上维护；对客户契约关系、帐户关系及情感关系的维护；合法性和时效性，确保客户主体资格的合法性。

三、客户维护的方式。

尊重客户，保持沟通联系，认真处理客户抱怨或投诉，主动为其排忧解难。同时树立管理也是维护的风险意识。

成功营销的第八步是提升业绩

一、特色营销。

现在是一个个性化服务营销时代，做好客户价值分类，掌握客户需求类型；建立和客户高层会晤机制，提升客户关系；为企业战略发展和经营管理提供解决问题的"定制服务方案"，深化客户关系。

二、团队营销。

市场营销不仅仅是客户经理一个人的事，因此要建设好一支高绩效团队，培养团队精神。同时要做好内部营销，以赢得本公司领导、同事及各部门更多的支持。

三、营销调研和策划。

没有调查就没有发言权，因此要做好市场营销调研，注重信息情报的收集与整理；营销策划是市场营销的高级形式，可以大大提高银行的环境适应力，能够强化公司的核心竞争力，是知识经济时代同行竞争的主要特征。

四、目标管理。

想成功一定要有目标，让你的营销生涯从目标管理开始。制定目标，明确关键性成果，评估优劣势，确立行动方针。

五、珍惜时间，关爱生命，提升自己。

一寸光阴一寸金，不要浪费一分一秒，集中时间做最重要的事；身体是革命的本钱，要保持身体的健康，使自己永远充满活力；立即行动，战胜自己、锻炼自己、提升自己，成功就已经在向你招手，你一定能成为一个优秀的大客户经理。