

文旅行业大客户营销及谈判技巧

课程交付：

1. 大客户营销方法
2. 大客户谈判技巧

授课方式：案例分析法、行动学习

课时：2天（6小时/天）

课程特色：

1. 课堂中会教会使用思维导图手绘方法
2. 课堂案例均使用文旅行业营销案例

课纲：

一、 大客户概述

对大客户概念和基础知识做普及，让学员在学习前有形成知识体系

- （一）客户价值熊猫
- （二）客户分级和分级四大指标
- （三）大客户的三种类型和特征

二、 大客户关键信息及分析

如何收集和大客户关键信息是了解和分析大客户的重点工作。这里不仅仅有模型还有提问沟通技巧，从说到用全面讲授。

- （一）收集信息有效方法—内线 and 教练
- （二）客户采购组织分析的5个模型
- （三）确定关键决策人 VITO 的方法

(四) 确定关键需求方法—需求漏斗

(五) 有效问问题方法—5W2H

(六) 倾听技巧——如何听出话中话

三、 大客户竞争策略

从战略逻辑讲授如何在同行业竞争

(一)防御战

(二)进攻战——强势挑战者战略

(三)侧翼战——一般挑战者战略

(四)游击战——一般挑战者战略

(五)采购三大因素

1. 利益

2. 风险

3. 转化成本

四、 大客户关系策略

我们在做大客户营销时，与客户的关系位置决定我们谈判的处境。所以，心中有数，知己知彼才能获得客户信任。

(一)大客户关系战略四阶段

1. 熟悉

2. 个人信任

3. 组织信任

4. 利益

(二)建立客户关系四部曲

1. 建立好感
2. 建立信任
3. 了解客户需求
4. 提供利益满足需求

五、 大客户壁垒策略

打破壁垒是我们签单成功的关键要素，不仅做足产品准备，还要有壁垒策略。

(一)技术壁垒四层次

1. 上兵伐谋
2. 其次伐交
3. 再次伐兵
4. 其下攻城

(二)商务壁垒

(三)流程嵌入

(四)SPIN 提问法

六、 关键时刻谈判，赢得项目订单

谈判是我们与大客户沟通的关键，谈判前演练、中期分析、谈判后

(一) 谈判前预演

1. 钟面模型
2. 双方实力比较
3. 10大素质演练

4. 情绪梳理

5. 战术

(二) 谈判前准备

1. 确定目标

我赢；双赢

2. 双方实力对比

竞争对手对比、个人关系、产品… …

3. 必备条件

1) 情绪：自控力、满足、需求

2) 其他：自律、谨慎、谦虚、坚定

4. 战术：时间、心理、挽回技术

1) 问题：制定方案

2) 头脑风暴、定义、解决

(三) 谈判中分析

1. 确定议程

2. 我方情况：展示优劣势分析；其他方面

3. 对方情况：情绪；表现

4. 反思问题：客观；主观；启示

5. 结果

(四) 谈判后复盘