

# 大客户营销——大客户开发、管理与谈判成交技巧

## 【课程对象】

生产制造型企业、贸易型企业的销售团队

## 【课程时长】

2-4 天（每天 6 小时 可结合落地辅导做微咨询）

## 【课程大纲】

暖身破冰

分组：报数分组、选出小组组长

两天课程以小组为单位进行 PK 最终选出优胜小组

## 第一章、大客户定位、管理与开发

### 本章收益：

- 1、大客户定位，学习客户画像技巧；
- 2、有效管理大客户的信息，方便“投其所好”；
- 3、学习开发大客户的最新最有效的方法。

### 一、大客户画像

大客户分类依据：二八定律+聚焦法则

大客户画像的 6 个原则

案例：某银行的大客户分类

课堂练习：给自己的目标客户“画像”

### 二、客户分级和归类（鲨鱼战略）

如何给客户分级 A\B\C\D



给大客户分类、分级别 《选对池塘钓大鱼》

课堂练习：给自己的客户分类（制作表格）

### 三、大客户信息管理

客户导入渠道（客户来源）

客户信息的获取

小人物法则

案例分享：扫地阿姨的关键信息

### 四、大客户开发

#### 1) 鱼塘式营销（圈层营销）

通过鱼塘式营销理念，轻松开发潜在大客户资源

鱼儿：精准大客户 鱼塘：大客户的聚集地 塘主：鱼塘负责人 养鱼：客户关系维护 钓鱼：

谈判成交

课堂练习：制定一个适合自己产品的鱼塘式营销计划

#### 2) 异业拓客

异业合作技巧——微信互推

搭建财富立交桥

主动出击，搭建属于自己的财富立交桥

课堂互动：通过自己的微信与异业“互推”获取客户

#### 3) 转介绍技巧

新客户都在老客户身边

最有效的开发大客户技巧：老客户转介绍

转介绍的好处

朋友圈转介绍四步流程

课堂互动：做一个有效的朋友圈转介绍

## 第二章、大客户关系维护

本章收益：

- 1、学习如何破冰，如何快速与客户建立信任关系；
- 2、如何通过心理学沟通技巧拉近关系。

**销售成交的四大要素：需求、购买力、决策人、信任**

### 一、聊天技巧

跟大客户聊什么？——他们感兴趣的话题

聊天技巧的核心：听故事

听客户成功创业的故事、事业成功的故事

### 二、套关系技巧（关系营销）

与客户快速拉近距离的方法——套关系（套近乎）

没有关系创造关系

套近乎的 20 个关键词：老乡、本家、抽烟、喝酒……

### 三、赞美技巧——让客户飘飘然

赞美是世界上最廉价却又最珍贵的礼物。

PMP 法则

故事：一百顶高帽子

夸赞的六个关键技巧

如何找到赞美点

**团队 PK 游戏**：比赛哪个团队能够快速找出同事的赞美点

### 四、投其所好

给大客户建档

了解客户需求以外的需求

故事：麦凯 66 问

案例：一个泡脚桶带来的两百万生意

### 第三章、挖掘大客户精准需求

本章收益：

- 1、学会有效发问，充分关注客户的产品需求和非产品需求；
- 2、通过认真聆听，让客户说得更多，我们了解得更清晰；
- 3、如何运用调研了解更多的需求细节。

#### 一、有效发问技巧

- 1) 选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交

课程互动：美国华侨买房子

- 2) 反问技巧

故事：拂晓就撤退

案例：尚层装饰的金鸡湖别墅案例

- 3) 给答案技巧

想要一个正确的答案，先给一个错误的让客户否定。

案例：接待客户开场

现场互动：给答案练习

- 4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

课堂讨论：四个小贩的区别

## 二、聆听技巧——获取客户最准确的产品需求

30/70 法则

案例：乔·吉拉德的失策

成为客户的私人心理咨询师

成为良好倾听者的 8 项秘诀

微笑倾听的力量

三秒钟法则

## 三、深度调研

1、调研问卷的设计

2、访谈前的准备

3、调研问题的设计

## 第四章、大客户谈判与成交策略

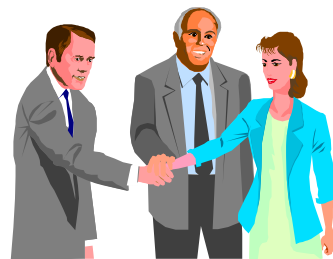
本章收益：

- 1、学习阐述保险产品给客户带去的价值；
- 2、如何应对客户抗拒；
- 3、捕捉成交信息，达成交易。

谈判得来的都是净利润！

### 一、FBI 产品价值说明技巧

- (1) 特点(Feature)：“因为……”
- (2) 好处(Benefit)：“从而有……？”
- (3) 证据 (Illustrate)：“举例来说……”



销售不是卖产品本身，而是卖产品可以给客户带去的“好处”。——乔吉拉德

天平法则

课堂练习：用 FBI 策略设计 2 款产品的介绍流程

## 二、报价技巧

1、三不报价

2、不报裸价

3、三明治报价法

课堂互动：A/B 角色扮演 运用“三明治报价法”做报价练习

## 三、解除客户抗拒

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

重新框视法

“太贵了”=？

解除抗拒的核心技巧：平行架构法

平行架构法的流程 案例分析

课堂互动：分组演练如何解除客户抗拒

## 四、成交前的信息捕捉

没有最好的成交技巧，却有最好的成交时机！——世界第一销售冠军汤姆霍普金斯

通过客户语言捕捉成交时机

通过客户沟通中的提问捕捉成交时机

## 五、杀单技巧

又称为“逼单法”

逼单的目的——逼出抗拒

用合同逼单

轮杀技巧——成交必杀技 (练习：用团队协作签单)

## 六、短缺策略成交技巧

得不到的就是最好的

短缺策略的流程

课堂互动：练习短缺话术

## 七、从众成交法

客户见证的妙用

## 八、“起死回生法”

又称“门把销售法”

起死回生的流程

课堂互动：A/B 角色扮演

**课堂练习：门把策略**

课后预留 10 分钟学员提问。