

大客户销售管理精英训练

课程背景：

大客户销售培训从来都是企业培训中重要的一个组成部分，花时间、费精力。但是从我们的调研结果看来，大客户销售培训是效果最不明显的一个。因为目前大客户销售所培训的方向有着根本性的误区和失误——直接照搬西方的现有理论，把大量的时间用来给销售人员培训产品知识，培训销售理念，然后就让他们去尝试，去承受压力，结果自然可想而知……大客户销售培训体系就是针对这个问题开发的，完全致力于实战，以切实可行的具体操作，教会学员如何与客户建立关系，如何取得客户信任，如何实现销售。真正把西方销售理论的精髓与中国的特殊国情结合起来。实用、落地、给思路、给方法是本课程的四大特点。实用的课程，完善的体系，核心的思路，适合的方法能够让企业的大客户销售队伍从此走上一个正确的道路。大客户销售培训不难，难得是找到适合的符合规律的方法。

课程目标：

- 1、从根本上理解大客户销售以及销售管理
- 2、对大客户销售流程由一个清晰的认识
- 3、能够从大客户销售流程中找到销售队伍所存在的不足，并且能够运用科学的符合销售规律的方法进行系列培训
- 4、建立起适合本企业的销售培训体系
- 5、增强大客户销售的技能与水平
- 6、提高销售队伍的凝聚力
- 7、有计划、有组织、与目标的实施培训与销售活动

课程时长：2天

课程对象：大客户销售人员、销售管理者

课程大纲：

第一章 从大客户销售流程认识大客户销售的本质

- 一、三位一体的市场营销轴
 - 2、营销体系 一对多 快消品
 - 3、销售体系 一对一 工业品
 - 4、服务体系 多对一 运营商
- 二、大客户销售的特点
 - 1、周期长
 - 2、需求特别
 - 3、决策人多
 - 4、竞争激烈
- 三、一般大客户培训的重点
 - 1、行业知识
 - 2、产品知识

3、竞品知识

四、大客户培训没有效果的主要原因

- 1、从 IBM 中国销售培训的失败说起
- 2、中国特色的大客户销售需要中国特色的方法
- 3、以往大客户销售只重视了行业、产品和竞品知识
- 4、从本质及规律上重新认识大客户销售
- 5、中国特色的大客户销售是需要先交朋友，再谈客户
- 6、客户拿你当朋友，而不是你拿客户当朋友

五、大客户销售的流程

- 1、交换公开信息
- 2、交换半公开信息
- 3、交换隐私信息

第二章 大客户销售的核心技能

一、专业的产品知识

- 1、产品技术知识：数据、性能、市场
- 2、竞品技术知识：比较、趋势、市场
- 3、客户心理知识：偏好、感觉、认知
- 4、标售流程知识：特优利、关系、售后

二、灵活的异议处理

- 1、常见棘手问题的经验
- 2、常见商务往来的经验
- 3、常见矛盾处理的经验
- 4、常见客户要求的经验

三、核心的人际关系

1、大客户销售流程中人际关系的重要作用

- (1) 人际关系的本质
- (2) 人际关系交往的实质
- (3) 人际关系交往的规律

2、销售的本质为交换信息

- (1) 交换公开、半公开和隐私信息

3、交换信息的内容和标准

- (1) 如何交换公开信息
- (2) 如何交换半公开信息
- (3) 如何交换隐私信息

四、大客户销售的基本功

1、最基本的销售技能——说话

- (1) 主导
- (2) 迎合
- (3) 垫子
- (4) 制约

2、最实用的销售技能——倾听

- (1) 聆听的 4 个层面
- (2) 聆听的 13 个技巧

3、效果最好的销售技能——SPIN 销售法

第三章 如何建立稳定的人际关系以及如何进行相应的培训 (核心重点)

一、对大客户销售成功以及失败的研究

- 1、成功的案例各有各的方法，其中赢得客户信任是重要的步骤
- 2、失败的案例大多因为一条：还没有赢得客户信任就尽心销售
- 3、如何赢得客户信任？什么样的情况下才能叫做赢得了客户的信任？

二、赢得客户信任的关键？

1、信任是可以量化的

- (1) 量化的依据
- (2) 量化的标准
- (3) 量化的实质

2、量化是通过交换信息来实现的

- (1) 交换信息需要量化
- (2) 量化指标如何确定

三、交换信息中需要注意的事项？

- 1、注意区分公开信息、半公开信息以及隐私信息
- 2、各信息的交换规律
- 3、交换隐私信息时需要的 7 大叶子信息

四、7 大叶子信息的内容

- 1、健康信息
- 2、教育信息
- 3、理财信息
- 4、风水信息
- 5、吃
- 6、喝
- 7、玩

第四章 如何在日常工作中进行训练 (核心重点)

- 1、各个信息日常训练的标准
- 2、如何组织日常训练
- 3、如何让日常训练更有效果
- 4、训练效果的评估标准
- 5、训练评估的重要指标
- 6、各个信息日常训练需要注意的事项
- 7、健康信息需要注意的事项
- 8、教育信息需要注意的事项
- 9、理财信息需要注意的事项
- 10、风水信息需要注意的事项
- 11、吃需要注意的事项
- 12、喝需要注意的事项
- 13、玩需要注意的事项