

《业绩倍增-大客户销售的天龙八部》

课程背景：

一、市场遵循着优胜劣汰、弱肉强食的丛林法则，客户对你说暂时不需要可能下一秒订单就交到了别人手上。有的销售人员滔滔不绝，却没有挖掘客户的需求；有的销售人员口如悬河，却没有获取客户的信任。产品是死的，方案是活的，如何给到客户差异性的解决方案？千人千面，不同风格的客户我们如何不同应对？

二、客户是咄咄逼人，销售人员常常处于弱势心态，销售人员则步步退让。销售谈判桌上，一方是老虎，另一方就会变成兔子，销售人员如何转换地位，取得谈判的优势？

三、销售人员在沟通往往被客户牵着鼻子走，最后死路一条，当客户投诉抱怨你的品牌不知名、产品不稳定、价格不便宜、政策不给力等等问题的时

候，如何扭转客户的思维？

四、会谈的一切都很圆满，就是最后临门一脚，不知道如何促成？

五、如何建立大客户关系，防止客户叛离？

六、如何应对客户应收账款困局？

如果您或您的销售人员遇到以上问题，本课程将给您一个实战解决方案！

课程目标：

- 1、如何深层次了解客户需求
- 2、如何与不同类型的客户打交道
- 3、有效地解决销售中存在的沟通困难
- 4、大客户营销策略与方法

- 5、客户谈判中取得优势
- 6、如何应对客户投诉
- 7、突破僵局达成交易
- 8、客户关系管理方法

培训对象：大客户销售人员、销售专员、销售经理等

培训时间：2天（12H）

课程大纲：

第一部：和大客户沟通的成功开场白

- 1、成功的启动的三步骤
- 2、打开话题的技巧
- 3、30S内建立亲和力的秘诀
- 4、如何赢得客户的好感
- 5、成功开场白的标准是什么？

第二部：大客户 SPIN 顾问式沟通技巧

- 1、如何了解客户需求
- 2、销售中确定客户需求的技巧
- 3、有效问问题的五个关键
- 4) 需求调查提问四步骤
- 5、隐含需求与明确需求的辨析
- 6、如何听出话中话？
- 7、如何让客户感觉痛苦，产生行动？

第三部：如何做好精彩的产品呈现 FABE

- 1、客户要的产品是什么？
- 2、精彩产品介绍 FABE 分析
- 3、特点、优点、好处对成单的影响
- 4、UPS 产品卖点提炼
- 5、如何做产品竞争优势分析
- 6、如何推销产品的益处
- 7、同行产品之间的对比分析

第四部：大客户心理分析与异议处理

- 1、如何用提问来了解客户想要什么
- 2、如何通过举止透视客户的个人意愿
- 3、如何让客户感到自己是赢家
- 4、如何摸清客户拒绝的原因
- 5、客户常见的六种异议
- 6、客户异议处理的五步骤

第五部：客户投诉应对及处理技巧

- 1、鼓励客户发泄 表示理解
- 2、充分道歉 表达服务意愿
- 3、收集信息 了解问题
- 4、承担责任 提出解决办法
- 5、让客户参与解决方案
- 6、承诺执行 跟踪服务 营销发掘

第六部：精彩的销售沟通谈判技巧

一、商务谈判中的应变策略

1. 开门见山
2. 假需求
3. 先问价钱
4. 夸大的表情
5. 预算的陷阱
6. 先失后得
7. 提供额外的价值
8. 要些小东西
9. 适时反击
10. 攻击要塞
11. “白脸”“黑脸”
12. “转折”为先
13. 文件战术
14. 期限效果
15. 调整议题
16. 打破僵局
17. 声东击西
18. 金蝉脱壳
19. 缓兵之计
20. 草船借箭
21. 赤子之心

22. 走为上策

23. 杠杆作用

24. 反败为胜

25. 态度简明

二、商务谈判的 5W2H 模式

三、与客户谈判的注意事项

四、谈判让步十六招

五、如何打破谈判僵局

六、解决谈判分歧的五种方法

七、谈判成功的关键“因果关系”

1、情报/时间/力量/沟通/性格/情商

2、情商对谈判的好处是什么？

现场测验：你的情商如何？

案例分析——

八、谈判致胜的“葵花宝典”

1、周密谈判计划过程

2、合适的谈判战略与谈判战术

3、有效的沟通技巧对谈判的帮助

4、人格魅力对谈判的影响？

案例讨论——

九、高效谈判的步骤和实战技巧

1、确定初始谈判立场

- 2、确定谈判的底线“价格、质量、售后”
- 3、选择谈判战略、战术
- 4、如何考虑让步和条件交换
- 5、控制谈判时间
- 6、如何进行有实战效能的谈判
- 7、效能从目标、效率、关系三方面体现
- 8、做一个高情商的弹性沟通者

第七部：如何搞好大客户关系

- 1、学员讨论：如何防止大客户叛离？
- 2、大客户的真正需求
- 3、案例讨论：经销商的断货风波
- 4、客户关系的三个层次
- 5、大客户维护十种武器
- 6、客户分析和决策的方法——AA/BB法

第八部：逾期账款的催收思路与技巧

- 1、企业为什么产生欠款
- 2、企业拒绝付款的借口
- 3、企业催收的各种方法
- 4、增加催收效果的方法
- 5、怎样才能令客户按时付款