

# 工业品营销业务精细化流程管控

——天龙八部与葵花宝典

## 【课程大纲】

### 一、工业项目的新关系营销

- 工程项目销售的“三大风险”
- 工程项目销售的“四大步骤”
- 信任营销的“三层构架”
- 客情关系发展的“六个台阶”
- 客户立场的“五个层级”
- 工程客户项目销售的“三把金钥匙”

案例研讨：这种客户我该如何突破？

### 二、业务流程管控——“天龙八部”

- 粗放式营销与精细化过程管控
- 工程项目型销售的推进流程
  - 第一部：信息收集（5%）
  - 第二部：项目立项（10%）
  - 第三部：深度接触（30%）
  - 第四部：技术交流（40%）
  - 第五部：方案设计（50%）
  - 第六部：决策公关（70%）
  - 第七部：商务谈判（90%）
  - 第八部：合同回款（100%）
- 销售里程碑与标准化管理
- 天龙八部的任督二脉——深度接触与决策公关
- 利用任务清单，如何应用天龙八部
- 天龙八部的识局、控局、破局与结局

案例研讨：分析目标项目进行的阶段，找到所卡在的任务清单

### 三、业务操作的流程——葵花宝典

#### 1、识局——信息收集，项目评估

- 信息收集 18 招（工具：分析情报的时效性+有效性+价值度）
- 信息识别与分析的四大步骤（主观+客观，直觉+证据）
- 潜在客户筛选的 3 大原则（MONEY+AUTHORITY+NEED）——能不能做
- 项目评估 6 大要素分析（时机分析+优势分析+资源分析）——能否做成
- 项目分析的评估模型及应用（工具资源计划+思路策略）

案例研讨：相互踢皮球，这个项目该立项还是放弃？

#### 识局——发展关系，搞定线人

- 线人的作用与价值
- 谁可能是我们的线人和小秘？
- 线人必须具备的特点

- 如何识别真假线人（工具：线人价值的分析）
- 学会保护内线
- 线人的需求分析模型
- 建立良好关系的具体话术
- 建立线人关系的五个营销策略
- 寻找“外部教练”的三板斧
- 如何培养多线人并控制成本
- 如何识别线人发水

案例研讨：客户内部关系复杂，我该如何布局线人？

### 识局——分析项目组织架构与分工、关键需求与竞争对手

- 分析项目组织架构与权责分析
- 分析决策者的需求、爱好、关系与立场（利用决策链分析工具分析决策模型）
- 分析项目的关键需求（工期、采购流程、采购模式、价格及风险敏感度）
- 分析竞争对手（产品优劣势、与客户的内部关系、目前项目的领先优势）

- 项目开发方案策划（工具：项目突破计划）

- 制定项目初步开发计划

大型案例沙盘推演（第一阶段）：如何识别项目的机会与风险，制定开发计划于策略

### 2、控局：引导需求，技术壁垒

- 利用技术差异化，强化技术领先性；
- 利用商务优势建立入围门槛 8 大策略
- 设定差异化的技术参数，塑造行业壁垒，设置壁垒的 10 个方法
- 影响制定技术标准的关键人
- 通过技术+商务方式来建立评标优势；
- 制定差异化的评标标准
- 如何锁定客户招标的技术参数并防止对手串标
- 参与制定商务标细则及评标规范
- 分析竞争对手，建立先发优势

沙盘推演（第二阶段）：如何建立项目优势，阻击竞争对手，制定开发计划于策略

### 3、破局：利用线人，搞定高层

## 破局——高层突破

- 巧妙约见高层“七剑下天山”
- 约见高层的五个细节
- 高层思考的六个问题与需求分析
- 高层（EB）的沟通术
- 高层（TB）技术决策人的沟通术
- 了解高层的四类行为风格
- 与高层日常互动的秘诀
- 如何引导需求并影响高层的采购标准

案例研讨：煮熟的鸭子会飞了吗？制定下一步开发策略与计划

## 破局——高层结盟

- 高层的心理需求分析与期望
- 接触高层的机会点在哪里？
- 搞定高层的七大秘诀
- 分析辨别不同购买决策人心理需求
- 利用客户中不同购买决策角色的能动关系来创造对我方获胜的条件

## 破局——招投标

- 招投标 8 大风险分析与规避
- 招投标策划流程与要点
- 制作标书的策略与技巧

- 报价的策略与方法
- 识别竞争对手设置的标书陷阱
- 在招标过程中如何利用线人和高层
- 不利情况下如何找问题废标

沙盘推演（第三阶段）：如何搞定技术高层与拍板人，制定开发计划于策略

## 4、结局：商务谈判 合同签订

- 商务谈判策划
- 制定谈判策略
- 价格谈判策略与技巧
- 合同签订风险分析与防范

案例：300 万的项目如何实施谈判演练，建立双方谈判环境，实现双赢谈判

## 四、工程项目大客户开发分析与诊断--

### 六步分析法

- 由上往下的项目运作方法---双螺旋法则
- 由下往上的项目运作方法---爬楼梯法则
- 工程项目在线六步分析法
  - 1、分析项目采购决策组织架构，理清权责与分工
  - 2、分析决策链（分析关键人影响权重、爱好、需求、立场）
  - 3、明确工程项目采购所处的阶段
  - 4、分析任务清单，项目目前卡在哪儿
  - 5、分析主要竞争对手，制定竞争策略

---

6、组织内外部资源，制定本阶段关键人突破策略与计划

在开发的项目案例？

案例研讨：如何利用六步分析法分析正

---