

# 《政商大客户的高层公关》

本课程从宏观层面系统的解析了影响政府、国企和民企大客户成交的各个关键决策角色，并从情报网络布局、关键人布局、从识局、破局等方面给学员一整套宏观布局策略与方法；同时又从微观角度深度剖析不同决策角色内心深层次的本源性需求，找到影响关键决策人的关键要素，并制定针对关键要素的攻关策略和方法，让客户高层坚定成为我们的支持者，帮助学员快速的拿到订单。

## 【课程目标】

- 1、系统的认识到传统关系营销的误区，在反腐大背景下建立新型关系营销的新思维。
- 2、认识到影响成功销售的各关键决策角色，做到提前布局，防患于未然。
- 3、真正了解影响政府和企业不同类型决策高层角色的核心按钮，真正找到关系突破的核心要诀。
- 4、掌握不同高层的决策风格，不同的沟通术与攻心术，快速突破关键人信任

**【学习对象】** 大额产品销售企业总经理、营销总监、销售工程师、销售主管、销售经理、营销总监、售前技术工程师等

**【标准课时】** 2天 6小时/天

## 【课程大纲】

### 一、新常态下大客户营销的特点

- 新常态下政府大客户营销的特点
- 新常态下企业大客户营销的特点
- 在反腐和去库存背景下高层公关 7 大困境
- 大客户营销失败原因分析
- 大客户营销的四大特征
- 大客户营销的三大趋势
- 大客户营销的三大核心密码

经典案例：团队配合，260 万政府项目的高层突破

### 二、 如何克服高层公关时的惧上心态

#### 1、高层公关的战略意义

- 谁是高层
- 高层的 7 个典型特质
- 高层拜访价值—争取并分析机会与胜算

经典案例：高层到底支持谁？

#### 2、拜访高层的心态

- 拜访高层时的四类不良心态
- 惧上心态的三个根源
- 惧上心态的五大通道演练
- 克服惧上心态的四个方法

经典案例：如何帮助小张走出惧上的困局

#### 三、高层公关策略

## 1、谁是高层，分层攻略

- 组织架构与采购决策流程分析
- 决策层攻略
- 执行层攻略
- 操作层攻略
- 影响层攻略
- 大客户关系突破的三条战线
- 组织内部的行政关系、友情关系和利益关系

## 2、大项目高层运作的法则

- 自下往上--爬楼梯问题与策略
- 自上而下--下楼梯问题与策略
- 自上往下，自下再上---双螺旋法则

经典案例：十拿九稳的项目为何落单了

## 四、识别高层的风格与需求

### 1、高层情报收集与应用

- 高层个人情报收集与应用
- 高层组织情报收集与应用
- 高层项目情报收集与应用

经典案例：销售冠军的成单秘密？如何

收集分析项目的高层情报？

### 2、高层社交风格分析

- 高层的显象与社交风格的关系
- 社交风格的分析
- 四类社交风格的特征
- 四类社交风格的喜好和禁忌
- 通过言行快速识别客户社交风格
- 如何投其所好分别搞定四类不同风格的客户

案例分析：根据风格判断客户类型和公关方法

## 3、高层需求分析

- 对客户的需求识别的错觉
- 客户的隐形需求和显性需求
- 人性需求的五大通道
- 客户的三大利益分析
- 如何利用人性的需求来搞定客户

案例：赖昌星与王林的高层营销策略

- 何时可以对高层作利益承诺
- 在线人、中层和高层分配物质利益
- 如何管理好客户对物质利益的预期
- 国企高层与民企高层文化需求差异
- 政府高层与国企高层需求的差异
- 技术类高层与财务类高层需求分析
- 公司总裁或项目一把手的四大忧虑
- 一把手面临的企业和个人问题

经典案例：非常有潜力政府大客户久攻不下怎么办？

## 五、高层客户的拜访

- 高层喜欢和什么样的人打交道
- 如何打动高层
- 高层拜访前信息、资料、物品及礼品准备
- 如何突破中层陷阱
- 三种拜访高层的模式
- 被高层谢绝或拒绝如何应对？
- 被高层介绍给下级如何应对？
- 由高层到中层被中层踢皮球怎么办
- 如何通过电话吸引高层取得见面？
- 高层认可的六个信号

演练：电话约见演练

经典案例：线人搞定了，单子为什么飞了

## 六、与高层发展关系建立信任

### 1、推进高层客情关系的 13 大利器

- 寻找并建立共同点

演练：通过共同点破冰

- 肯定并认同的技巧与话术
- 赞美的技巧与话术
- 重复的技巧与话术
- 倾听的 5 重策略与方法
- 面对高层有杀伤力的“三大问”
- 如何投其所好
- 帮助客户解决难题--雪中送炭的学问

经典案例：千锋煤矿瓦斯管道项目运作

- 推进高层关系五层话术
- 推进高层关系四类活动
- 如何造场控场，通过场影响高层

经典案例：利用公司庆典搞定高层

- 搞定高层的三板斧

经典案例：拼死一搏，鹿死谁手

- 突破高层的九阴真经

经典案例：出现了严重质量问题的老客户后续项目还有戏吗

### 2、如何由线人推进高层关系

- 项目上下合作共鸣的重要性
- 线人引荐高层的前提条件
- 由外部线人引荐高层的项目运作
- 如何突破被线人屏蔽的高层

经典案例：如何由基层线人推进高层关系

经典案例：中石化入围，高层公关招标成标王

### 3、如何建立高层信任

- 高层信任的根本
- 信任度与亲近度的关系
- 工业品营销的信任树
- 赢得高层信任的 6 大策略
- 顾问式营销思维
- 专业与行业知识
- 典型案例与结果
- 亲身或现场体验
- 履行承诺
- 权威推荐

案例：大西洋制罐新建项目的运作

### 七、如何培训高层---引导需求

- 培训高层的目标
- 培训高层的要点
- 培训高层的技巧
- 影响说服高层的辅助活动
- 利用 SPIN 系统引导高层
- 我方的 USP
- 我方的 FAB
- 客户的关键需求
- 如何将我方 USP 变成客户的关注焦点
- 4P 话术的演练

案例：培训说服高层的经典案例

### 八、高层客户关系维护

- 高层关系维护的六大原则

➤ 高层关系维护的五大策略

➤ 高层关系维护的三个秘诀

案例：大西洋制罐新建项目的运作

➤ 高层关系的维护 18 个方法

➤ 客情关系的六个台阶

演练：判断客户关系的阶段

➤ 高层关系的五大立场

➤ 如何判断高层的真实立场

案例：利用差异化的人情搞定高层？

---