

《大客户销售全流程与述标谈判技巧》

主讲：赵恒老师

【课程背景】

大客户作为企业可持续性增长的重点合作目标和生存根本，是企业经营发展过程中必须重点突破与维护的关键对象。营销及销售人员的，对于大客户销售流程的系统性掌握和理解，对于工作理念的认知和践行，是企业信誉度的聚焦体现。本课旨在全面系统的讲授“以客户为中心”的大客户销售流程的科学性和实用性，提升销售部门和团队在执行工作流程过程中的严谨性，并且在得来不易的述标讲品过程中准确把握客户需求和反应，给予正确的应对并促进合作达成。

【课程收益】

针对销售人员流程不清晰、执行不标准、述标能力弱、谈判技巧待提升以及客户关系维护不足的现象，讲道传术，拆解案例并互动共创学习成果。

【课程特色】

理论逻辑清晰，互动学习氛围；训战结合模式，激发成果转化。

实战案例丰富，实践性强；实效工具多样，实用性强；

【课程对象】

总经理、销售副总经理、销售总监、销售人员+研发人员

【课程时间】

1—2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、换位洞察真需求

1、toB 销售过程中的四不现象

- > 找不准
- > 触达不到
- > 搞不定
- > 合作不久

2、客户根本需求

- > 二项核心：降本、增效
- > 一个选择：增效重于降本

二、理念贯穿全流程

1、理念：以客户为中心

- > 核心：在客户心中定位，为客户创造价值
- > 价值：以文化来指导、牵引和评估行为
- > 案例：华为云的服务，如何打动得到罗振宇

➢ 做法：从产品变成服务、从思维变成行为、从组织变成个体、从战略变成流程、从标准变成动作

2、流程：大客户成交流程

- 核心：细分成交工作流程，适配协同作战权责
- 价值：把后端部门推向前端，让成本部门变利润部门
- 案例：飞书协同作战法

三、服务打造竞争力

1、产品+N=服务解决方案

- 核心：优化产品组合拳，升级产品为解决方案
- 价值：满足客户表层需求和深层需求
- 案例：安盾网知识产权服务

2、四度：有温度，有速度，有力度，有满意度

- 有温度：理解企业痛点，尊重个体需求
- 有速度：响应快、方案快、解决快
- 有力度：价格好、品质高、交期短、诚意够
- 有满意度：多维度满意度管理

3、商务谈判原则与方法

➢ 解决思路：本着“以客户为中心”理念，基于双赢的目标，应用有效方法，实现谈判目标。

➢ 工具方法：

✓ 谈判时机确认二条件：客户给条件，我方给提案；客户有歧义，我方有改善。

✓ 谈判策划五要素：分析三方、确定目标、准备方案、组合方案、组建团队。

✓ 谈判四原则：把人与问题分开、着眼利益而非立场、提出多处解决方案、坚持客观标准。

✓ 解决分歧四方法：利益交换、价值附加、双方折中、单方妥协。

四、多维建设硬关系

1、客户五大价值

- 核心：细分成交工作流程，适配协同作战权责
- 价值：把后端部门推向前端，让成本部门变利润部门
- 案例：飞书协同作战法
- 解决思路：基于知己知彼、稳定合作的工作目标，与客户保持连接，关注客户发展节奏，及时满足客户服务需求。

- 工具方法：
 - ✓ 知己知彼：建立客户信息档案、了解客户关键 KPI、掌握客户特征风格、提升自我匹配客户。
 - ✓ 保持连接：日常拜访、专题交流、参观体验、团队活动、联合发布、高层信函、邀请考察、高层拜访、高层峰会。
- 2、双漏斗销售模型（略）
- 3、SAF 销售飞轮协同作战法
 - SR：方案专家
 - AR：客户经理
 - FR：交付经理
 - SU：客户成功经理
- 4、工具共创：服务资源百宝箱（略）

五、厚备保障好呈现

- 1、述标方案升级
 - 核心：优化述标方案，升级全新版本
 - 价值：让客户感受诚意
 - 案例：矽钢新版述标方案，挽回十年前国际客户
 - 做法：围绕“以客户为中心”的理念，全面升级优化
- 2、内部演练达标
 - 核心：强化述标技巧，保障能力达标
 - 价值：塑造典型标杆、向优秀看齐
 - 做法：内部试讲、少说黑话、案例贴合、兼顾受众
 - 案例：华为述标工作技巧
- 3、表达训练过关
 - 核心：专项训练，提升演讲表达能力
 - 价值：补足能力短板，发掘优秀人才
 - 案例：安盾网“大比武”、“专项演讲训练营”
- 4、工具：案例题库
 - 核心：萃取成败案例，形成知识题库
 - 价值：沉淀宝贵经验，为后续工作提供参考借鉴
 - 做法：一客一例一报，分类归档成册