

《破解销售难题》

--大客户的沟通与谈判技巧

课程简介：

您在面对大客户销售时有以下困惑吗？

不知道运用什么策略，才能开发大客户，拿不到大单。跟客户一见面就开始介绍产品。搞不清销售流程，不知道该在什么阶段做什么事？每次挖需求以后，又不确定是不是客户的真实需求，搞不清客户的潜在需求？拎不清客户的人物角色，不知道如何和他们对话，搞定他们？不清楚客户的性格特点，沟通起来总是效率低？为什么关键人物总是没空？这些问题一直围绕着我们。

本课程结合刘老师多年的大客户销售经验以及销售团队的管理经验，结合知识讲解、案例教学、行动学习工作坊等多种形式，帮你打通任督二脉，成为一位专业的销售高手。轻松让您的销售业绩翻倍。梳理出自己企业的一套销售管理工具和流程。让销售从“艺术”变为“科学”。

课程收益：

把单子从做成到做大到做深

认识大客户的销售流程

帮助你梳理销售思路

带你认识大客户的决策流程

分析大客户的几种角色

不同的客户类型应当如何沟通

熟悉商务谈判技巧，让你如虎添翼

课程时间：2天,6小时/天

课程对象：资深销售人员和销售管理人员、大客户销售人员，B2B销售人员，项目型销售人员等等

授课模式：行动学习、讲授、游戏互动、案例分析、小组研讨、情景演练、行动学习工作坊

课程特色：利用行动学习，梳理出自己企业的销售管理工具。通过两天的专业销售培训，你将学习到大客户销售的策略和谋略，通过互动，练习，演练。融入实战当中，切身体会大客户销售中的“策略”重要性。识别关键人物，认识客户的不同角色的作用，不同的类型客户，应当注意哪些？如何沟通？如何得到认可？从而顺利拿下项目。

课程大纲：

第一单元：清楚认识“大客户”“销售”

1、两个问题：

销售是一门艺术，还是一门科学？

逃不出的二八定律，想提升业绩到底靠 20%，还是 80%？

B2B 与 B2C 销售的不同？什么是“大客户”“策略”“销售”？

故事：三个卖水果的销售

2、两个案例：

某能源公司的失败案例

某医药公司的成功案例

3、总结：大客户销售的特点

周期长，意见多，难控制，决策慢

第二单元：销售流程的天龙八部

1、认识客户的购买流程

战略规划、理清需求、方案评估、采购、实施验收、项目应用

- 3、销售流程一：客户规划 工具：客户规划表
- 4、销售流程二：访前准备 工具：访前准备清单
- 5、销售流程三：激发兴趣 工具：激发兴趣模板
- 6、销售流程四：需求确认 工具：SPIN 与发问技术
- 7、销售流程五：接触决策
- 8、销售流程六：共创方案 工具：共创方案行动计划表
- 9、销售流程七：商务流程
- 10、销售流程八：实施交付

第三单元：客户的决策链分析

- 1、客户的角色分类
 - 决策者、守门员、使用者、内线 coach
 - 工具：客户决策分析表
 - 2、决策者、拍板人 (EB)
 - 决策者的定义？拜访决策者遇到的挑战？什么样的人会是决策者？决策者关心什么？
 - 3、守门员、技术把关者 (TB)
 - 遇到的挑战？守门员迷之自信的特点？与之打交道的注意事项？技术者会关心什么？
 - 4、使用者、业务使用部门 (UB)
 - 遇到的挑战？需求部门的重要性？如何沟通说服？
 - 5、内线，教练 (coach)
 - (1) .Coach 的标准与作用 (2) .Coach 的种类 (3) .如何发现 coach (4) .如何培养 coach
 - (5) .如何保护 coach
- 工具：销售决策链表

第四单元：五型人格在销售领域的应用

- 1、与孔雀型客户的沟通技巧
- 2、与老虎型客户的沟通技巧
- 3、与猫头鹰型客户的沟通技巧
- 4、与考拉型客户的沟通技巧
- 5、不同类型的客户沟通策略 工具：客户性格分析表
- 6、客户性格对应客户的角色

第五单元：虎口夺单、反败为胜

- 1、常见的几种局式
- 2、拆局之独孤九剑
 - 打平局
 - 半途而入
 - 预算的约束
 - 停止不进
 - 两三个死敌
 - 领导支持对手
 - 临时换人
 - 低价搅局
 - 见缝插针
- 3、如何有效的利用资源
- 4、销售资源的分类 工具：销售资源规划表
- 5、销售资源的维护

第六单元：商务谈判技巧

- 1、谈判利益的三个层面 视频：坐在奔驰上哭的薛女士
 - a.竞争层面 b.合作层面 C.创意层面
- 2、谈判筹码的分析
 - a.情报筹码 b.控制筹码 c.压力筹码 d.心态筹码 e.既定筹码 f.优势筹码
- 3、商务谈判的四大情报 案例：科恩的谈判故事
 - a.背景分析 b.对手分析 c.竞争分析 d.筹码分析
- 4、谈判策划清单

总结：复盘改善与行动计划