

# 《七剑下天山》

## ---搞定客户七步法

### 课程背景：

您在面对大客户销售时有以下困惑吗？

我已经很勤快了，可就是业绩不好。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？不懂得商务谈判的技巧，也不清楚如何正确的开展销售复盘会议？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。梳理出企业自己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：

掌握大客户的“八大”销售流程

清晰认识客户的决策链

了解大客户的四种角色

掌握四种类型客户的沟通风格

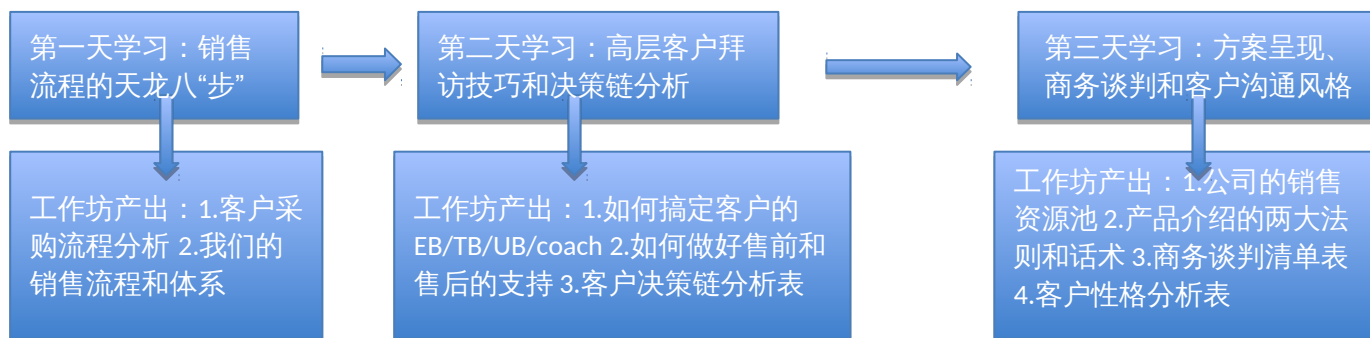
了解优秀方案介绍的五种方法

了解产品介绍的两大法则

掌握正确的销售复盘会议

掌握商务谈判的技巧

### 课程学习路径图：



**课程时间：**3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

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

### 课程特色：

**学：**知识讲解、案例教学

**动：**利用行动学习工作坊，激发学员右脑，让学员积极参与学习，有趣有料

**用：**现场产出适合本企业的销售工具，回去就可以用

### 课程大纲：

#### 第一天

## 第一天利用“团队共创”法重点输出：1.客户采购流程分析 2.我们的销售流程和体系

### 第一单元：理解何为大客户销售？

#### 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：

某石油公司的失败案例

某石油公司的成功案例

#### 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：知道我的位置在哪？

#### 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

#### 2、销售流程的天龙八部

#### 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 提问清单

#### 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 需求类型规划表

#### 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 工具：商务谈判信息表

#### 10、销售流程八：实施交付

## 第二天

### 第二天利用“世界咖啡”法重点输出：1.如何搞定客户的 EB/TB/UB/coach 2.如何做好售前和售后的支持 3.客户决策链分析表（拿着真实案例演练） 4.客户性格分析表（拿着真实案例演练）

### 第三单元：销售拜访与信任建立

#### 3、设目标

a.每次拜访都设定一个拜访目标

b.客户行动承诺标准

c.获得承诺三部曲：检查、总结、进展

案例：四种访谈结果练习 【案例】10 条访谈结果

#### 4、列理由：

a.客户为什么要见你？

b.为什么要有见面的有效理由？

客户约见的 PPP：目的（why）、过程（如何进行）、收益（彼此有什么好处）

#### 3、荐自己

a.如何正确的自我介绍？

视频：刘备的自我介绍

【案例】一个成功的保险推销员

b.让客户记住你的名字

【案例】小名片里的大学问

### c.卡耐基打造人际关系的三法宝

- ① 真诚地对别人感兴趣；
- ② 微笑；
- ③ 记住别人的名字。

### 4、激兴趣

- a.客户通常对销售有哪些成见
- b.激发客户兴趣的方法
- c.第三方成功故事的模板和案例
- d.开场寒暄的关键因素

成功销售的 IQ/EQ/AQ

【案例】小石头里面的重感情

【案例】高情商的礼品销售员

### 5、善倾听

- a.为什么要倾听？
- b.没有倾听的表现
- c.倾听的要领

## 第四单元、四种类型的客户需求

### 1、雪中送炭—客户着急使用方案

问题比较多，找出痛苦链     案例：出差买裤子

### 2、锦上添花—客户已经使用方案，要更换方案

差异化营销：自己产品与对手产品的差异，这个差异正是客户的需求

### 3、无欲无求—客户对方案不感冒

客户害怕改变：案例营销法、带他去客户企业参观、邀请参加活动

### 4、自以为是一认为自己做的很好，压根不需要

策略：Pmpmp     适当放弃，考虑时间成本

### 5、挖需求之提问方法

- a.一分法
- b.二分法     开放式问题和封闭式问题的应用
- c.三分法     三分法：探索（原因）、诊断（细节）、确认（是吗）
- d.四分法

工具：SPIN S-现状 P-问题 I：影响 N：解决方案

GROW：G-目标 R-现状 O-改进机会 W-怎么做

工具：SPIN 发问技巧与案例解析

工具：销售访谈表

【案例】从西游记看客户需求

【案例】善于引导客户的数据库系统销售员

## 第五单元：究竟谁说的算？

### 1、客户的角色分类

拍板者（EB）、技术把关者（TB）、使用者（UB）、内线（coach）

工具：客户决策分析表

### 2、拍板者（EB）

- a. 拍板者的定义     练习：谁是决策者？
- b. 拜访拍板者遇到的挑战
- c. 什么样的人会是拍板者

- d. 拍板者关心什么
  - 3、技术把关者 (TB)
    - a. 遇到的挑战    练习：谁是技术把关者？
    - b. 守门员迷之自信的特点
    - c. 与之打交道的注意事项
    - d. 技术者会关心什么？
  - 4、使用者 (UB)
    - a. 遇到的挑战    练习：谁是使用者
    - b. 需求部门的重要性
    - c. 如何沟通说服
  - 5、内线，教练 (coach)
    - a.Coach 的标准与作用
    - b.Coach 的种类
    - c.如何发现 coach
    - d.如何培养 coach
    - e.如何保护 coach
- 工具：客户决策链表

### 第三天

第三天利用“头脑风暴”法“群策群力”法“复盘”法重点输出：1.公司的销售资源池 2.产品介绍的两法则和话术 3.商务谈判清单表

#### 第六单元：不同的沟通风格，如何应对？

- 1、DISC 在销售中的应用
- 2、与孔雀型客户的交往
- 3、与老虎型客户的交往
- 4、与猫头鹰型客户的交往
- 5、与考拉型客户的交往
- 6、不同类型的客户沟通策略    工具：客户性格分析表
- 7、客户性格对应客户的角色

#### 第七单元：当我没有优势时，我该怎么办？

- 1、常见的几种局式
  - 优势、劣势、平势
- 2、拆局之独孤九剑
  - 打平局    案例：某互联网金融公司从打平局突围
  - 半途而入
  - 预算的约束    案例：某制造业客户突破预算的约束
  - 停止不进
  - 两三个死敌
  - 领导支持对手    案例：某地产公司“农村包围城市”
  - 临时换人
  - 低价搅局
  - 见缝插针    案例：某煤炭行业企业“虎口夺单，反败为胜”
- 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

### 第七单元：方案呈现和产品介绍应该如何做？

#### 1、有效呈现的基本框架

#### 2、常见呈现的五种方法

- a.产品介绍法
- b.对比分析法
- c.标杆案例法
- d.参观考察法
- e.数据分析法

工具：标杆案例呈现模板

#### 5、产品介绍的法则

a.FABE 法则（产品思维）

b.SPAR 法则（场景思维）

#### 4、呈现常范的错误

### 第八单元：商务谈判技巧（可选项目）

#### 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