

# 专业销售技巧-大客户开发及管理能力提升

公开课课纲

**培训时间/地点:** 2022年10月20~21日(星期四~星期五) / 苏州

**收费标准:** ¥4000/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

## 课程背景:

在电子商务崛起的背景下,产品和服务日趋同质化,我们的竞争优势是什么?价格竞争愈加激烈,利润已经薄如刀片,我们如何突破价格竞争?客户了解的信息不比我们少,我们还能带给客户什么?

本课程以西方著名销售咨询大师尼尔·雷克汉姆的研究成果为基础,提供了多种实用工具,帮助学员从客户需求中识别销售机会,在客户购买过程中通过销售对话为客户创造价值,从而与客户达成合作。

经过实践证明,该课程能够帮助学员在短时间内实现销售业绩的突破,尤其是针对大客户。

## 课程收益:

- 了解客户购买的心理与购买流程
- 掌握客户分析工具识别销售机会
- 运用提问和倾听的工具挖掘客户需求
- 通过自我评估来了解自身优势以增加销售成功率

## 课程特点:

- 在最短的时间内,使学员能初步掌握应用心理学的基本知识
- 提供丰富的案例,使学员感性地理解课程内容
- 安排身临其境的角色扮演,使学员能切身体会所学的技巧
- 通过精彩的视频短片,使学员加深对相关知识、技能和观念的理解

## 参训对象:

销售代表,销售主管及销售经理

## 授课形式:

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。



## 课程大纲:

### 第一部分：成为值得信赖的大客户顾问

- 视频：我们面临的挑战
- 讨论：一名成功销售人员的特质是什么？
- 分享：值得信赖的大客户顾问公式
- 自我评估：客户眼里的我

### 第二部分：了解你的大客户

- 谁是我们的大客户（客户管理漏斗）
- 客户为什么会购买
- 哈斯维特公司的发现：客户购买的不是价格，而是价值
- 价值公式
- 大客户的购买流程
- 活动：分享希望开拓的一个大客户

### 第三部分：在客户购买流程中创造价值

1. 需求了解
  - 销售机会分析与识别
    - ◇ 销售机会分析工具
    - ◇ 客户需求分析表
    - ◇ 自我能力分析表
    - ◇ 机会匹配
    - ◇ 实战练习
  - 接待中心
    - ◇ 接待中心：验证机会，约见不满中心
    - ◇ 接待中心不愿意见面的原因分析
    - ◇ 不同场景下，接待中心与销售见面概率表
    - ◇ 讨论：与接待中心碰面应该做什么，不应该做什么？



2. 不满中心
  - 不满中心：唤起痛感，激发行动
  - 不满中心的四个层次需求分析（个人需求与组织需求）
  - 讨论：与不满中心碰面应该做什么，不应该做什么？
  - 工具：不满中心沟通技巧 SPIN
    - ◇ 背景问题
    - ◇ 机会问题
    - ◇ 后果问题
    - ◇ 回报问题
  - 视频：《非诚勿扰》片段
  - 案例演练：如何把价格 3 倍的产品卖给客户
3. 决策中心
  - 决策中心：证明价值，决定购买
  - 工具方案
  - 价值提案制作练习
4. 方案评估
  - 客户评估标准
  - 工具：价值四分图
  - 练习：
    - ◇ 制作价值地图
      - ❖ 价值优胜点
      - ❖ 价值杀手
      - ❖ 价值沉睡点
  - 实战练习
5. 风险控制
  - 四个层次的风险解读



- 讨论：风险的预防与管控
- 工具：风险预防与控制表
- 6. 结果达成
- 结果达成的四个阶段
- 工具：行动规划表

## 第四部分：回顾与总结

### 讲师介绍：高老师

#### 资历背景

- IPTS认证讲师
- DISC认证讲师
- 国资TOP3寿险公司金牌讲师，大区经理
- 美国财富500强公司高级讲师、客户总监
- 世界500强零售公司中国区高级培训经理
- 实战型销售教练，多次帮助客户实现了业绩的翻倍增长
- 绩效咨询专家，为诸多世界500强企业提供业务诊断、绩效项目咨询和落地
- 全国培联推优赛40强

高老师有着深厚的业务背景和丰富的培训经验，为客户提供专业培训咨询服务，涉及的领域包括销售绩效提升，服务能力提升，管理及领导力，团队建设等诸多企业的绩效提升主题，由他独立或者参与设计与实施的项目，均取得了客户端的高度评价和绩效结果的显著提升。

在成为培训咨询顾问前，高老师已经拥有近15年的工作经验，既服务过世界500强企业，比如亚胜（中国）、麦德龙旗下的万得城（中国）等，也服务过国内上市企业，比如新华人寿、洋河酒厂等。既有作为大客户经理，开展客户开发和大客户管理工作的丰富经历，也有作为培训经理，开展人才培训的工作。在业务开发与销售、大客户管理、谈判技巧、项目管理、客户服务、资源整合和流程优化、人力资源培训以及团队建设与管理等方面具备丰富的实战经验。

在亚胜集团（中国）工作期间，高老师是将电器延保的概念引入中国的主要团队成员之一，参与了延保产品在中国市场的本土化和标准化。同时，作为资深讲师和大客户经理，高老师带团队推动项目在客户



# 专业销售技巧-大客户开发及管理能力提升

公开课课纲

端实现了快速普及和发展，一方面，他与团队对客户实施了全方位的培训，包括项目管理培训、销售技巧培训等，确保了客户对于延保项目的全方位理解，并有效地传达给到消费者，另一方面，他给客户提供了管理与流程方面的咨询服务，优化了其营运流程和效率。他所管理过的客户包括国美电器、沃尔玛、京东、百安居、康佳集团等，在此期间，他曾多次成功实现了客户销售业绩的翻倍增长。

在麦德龙集团旗下电器公司（万得城）工作期间，高老师结合其丰富的销售实战与咨询经验，协助公司建立了销售终端的培训体系，包括零售营运各个职位的能力模型和内容建设，同时为销售端的流程优化提供咨询和建议，参与了销售、服务等相关课程的组织和实施，为门店在中国的复制与扩张奠定了基础。

## 主讲课程

销售类：《顾问式销售技巧》、《大客户开发与维护》、《专业零售技巧》

沟通类：《影响力沟通技巧》、《360度职场沟通》、《专业培训师培训》、《高效演讲技巧》

管理类：《中层管理人员领导力提升》、《目标与计划管理》、《高效时间管理》、《高效团队建设》、《高效能人士的七项修炼》、《卓越领导力的五项修炼》

## 曾服务客户

### 通信电子：

中国电信丽水分公司、上海电信、内江移动、三星电子、惠普集团、英特尔、AMD、江苏有线等

### 零售（酒店）行业：

玩具反斗城（Toysrus）、沃尔玛、山姆会员店、红星美凯龙、百安居、国美、永乐、华润万家、永辉超市、顺电电器、乐购、步步高电器、万得城、卜峰莲花、好又多、安卓娱乐、金陵饭店、苏州香雪海饭店、金堂恒大酒店等

### 制造行业：

蔚来汽车、上汽大众、博世华域、上海电气、中联重科、康佳集团、岛津、海尔、创维、TCL、武汉工贸电器、爱德万、史丹利百得、展宇光伏、晶科电力、博思格钢铁、安博电子（台湾）、芬纳输送带（英国）、禾欣电子（嘉兴）、伟巴斯特、山浦照明、和承汽车配件、赛拉弗（常州）、杜凯软管、宝理工程塑料、创元化妆品、亚杰科技、希艾特意得维（上海）、思维科技（河南）等

### 金融行业：

银联商务、工商银行浙江分公司、工商银行巴中分行、中国银行上海分行、齐商银行、邮储银行浙江



分行、招商银行大连分行、兴业银行山西分行、兴业银行总行、农业银行牡丹江分行、农业银行丽水分行、华夏银行济宁分行、交通银行湖北分行、光大银行长沙分行、温州农商行、武汉农商行、晋商银行、昆山农商行、北京农商行、忻州农商行（山西省联社）、厦门国际银行、江西银行苏州分行、商行联盟、新华人寿、太平人寿、太平洋财险浙江分公司、平安普惠浙江分公司、平安财险江西分公司、江苏阜宁农商行、工银安盛人寿浙江分公司、工银安盛人寿上海分公司、大地保险宁波分公司、上海金融期货交易所等

## 物流行业：

远成物流、厦商物流、均志物流、点我达、广西邮储（EMS）

## 地产行业：

中骏集团、融信集团、美好置业

## 电子商务：

安客诚（中国）、淘宝、京东、支付宝、斐讯科技、即富科技、投融界等

## FMCG：

Adidas、伊利集团、光明集团、爱茉莉太平洋、雅漾、洋河酒厂、联成迅康、碧生源、三生健康等

## 其他行业：

唯美、民生健康、红十字血站、贝德玛（法国）、紫觉贸易、罗氏诊断、富士影像、Adidas、藤仓橡胶（日本）、迪由控制、融信集团、上海金桥、天津海洋高新区管委会等

## 授课风格

### 学员反馈：

“通过本次培训，我学到了很多之前没有用到过的销售工具，很有收获，以后希望再有机会学习高老师的课程。”

——禾邦电子 《跨部门沟通技巧》 总经理 郭总

“感谢您带来的非常精彩的课程，您授课过程聚焦课程本身，风趣幽默，热情洋溢，认真负责，学员反馈很好，希望有机会多多合作”

—— 上汽大众长沙培训中心《高效沟通》 李娜

“高老师的课很实战，对我们酒店有很大的帮助和启发。”

——金堂恒大酒店副总经理 《客户营销技能》 郑中心



# 专业销售技巧-大客户开发及管理能力提升

公开课课纲

“高老师的授课技巧和表达能力非常出色，语言生动幽默，充分调动了学员的积极性，让大家自然而然的就融入到课堂气氛中来，畅所欲言。”

—— 史丹利百得《培训师培训》

“非常喜欢Frank老师的授课风格，风趣幽默，课程内容设计严谨、环环相扣，稀饭稀饭”

——《专业培训师培训》玩具反斗城HR Ruby

“高老师，您的课很实用，希望您再来给我们上课。”

——融信集团杭州分公司《中层管理人员能力提升》 分公司总经理 宋总

“高老师的课程内容深入浅出，工具方法简单易上手，给新任管理者在未来工作中的运用提供了更便捷的方法。同时，高老师授课台风稳健，语言幽默诙谐，培训的学习场域打造能力强，课程的节奏感强！是非常厉害的影响型讲师！”

——中骏集团世邦泰和物业 总部培训经理 刘寅秋

