

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: 2024年12月18~19日(星期三~星期四)/上海

收费标准: ¥4500/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:

在行业日益“内卷”背景下，销售伙伴面临极大挑战：产品的日益同质化，让客户很难做出选择，最后只能把价格作为关键评价标准；客户的日益专业化，让销售人员销售难度加大，最后只能向内抱怨产品和价格没有优势。组织也面临很大挑战：产品创新迭代，领先同行难度加大，一旦创新完成，很快被同行复制；客户愈加挑剔的要求，让组织的利润降低，而运营成本却还在持续上涨。

课程收益:

- 客户观念转变，意识到做大客户的价值，承诺在大客户上花费时间占比
- 客户知识转变，学习识别大客户的标准，并建立大客户列表
- 销售观念转变，调整推销式销售，承诺运用顾问式销售，为客户创造价值
- 销售技能转变，模拟运用顾问式销售方法与工具，帮助客户创造价值，建立粘性

参训对象:

市场开发主管和代表、客户总监、经理及代表、销售负责人与销售代表

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 拨云见日，大客户开发与管理的认知

- 为什么要开发大客户
 - ◇ 思考：勤奋=销量？
 - ◇ 20/80 定律
 - ◇ 新客户 VS 老客户
- 谁是大客户
 - ◇ 思考：你的客户都一样吗？



- ◇ 客户的三种类型
- ◇ 大客户判断两个标准
- 大客户开发与管理难点分析
- 大客户购买流程解析

第二部分 谋定后动，分析大客户业务机会

- 什么是机会
 - ◇ 思考：新客户主动邀请参与投标胜算大吗？
 - ◇ 机会=客户需求
- 分析机会，找到突破口
 - ◇ 需求分析工具：战略需求 & 战术需求
 - ◇ 能力分析工具：组织能力 & 员工能力
 - ◇ 假设机会：找到能力范围内的客户需求
- 实战练习
 - ◇ 结合自己的大客户，分析业务机会

第三部分 层层深入，建立大客户关系网络

- 识别客户内部三种角色
 - ◇ 引荐者
 - ◇ 使用者
 - ◇ 决策者
- 建立立体式样关系网络
 - ◇ 客户组织架构图
 - ◇ 客户内部决策链
 - ◇ 客户关系维护表
- 做好自己，成为客户信赖的顾问
 - ◇ 专业度提升
 - ◇ 可靠度提升



- ◇ 亲密度提升
- ◇ 利他度提升
- 实战练习
 - ◇ 结合自己的大客户，制订客户关系维护表
 - ◇ 对标信赖标准，梳理信赖行为清单

第四部分 定点突破，激发客户需求紧迫感

- 客户改变/购买的本质
 - ◇ 客户因需求而购买
 - ◇ 需求是对现状或未来的不满
- 识别两种需求类型
 - ◇ 明确需求
 - ◇ 隐含需求
- 深度提问，让客户紧迫
 - ◇ 背景问题
 - ◇ 机会问题
 - ◇ 影响问题
 - ◇ 回报问题
- 实战练习
 - ◇ 根据自己正在开拓的大客户，设计挖掘需求话术

第五部分 方案呈现，让客户看到价值

- 方案呈现的思考
 - ◇ 客户购买的是产品吗？
 - ◇ 推销式 VS 顾问式
- 方案呈现的方法
 - ◇ 要点：价值
 - ◇ 工具：C-FAB 法



- 实战练习
 - ◇ 就自己的方案，设计呈现流程与话术

第六部分 田忌赛马，在评标中提高总得分

- 探寻评分标准
- 引导客户初评
- 制定差异策略
 - ◇ 价值优胜点
 - ◇ 价值杀手点
 - ◇ 价值沉睡点
 - ◇ 价值忽略点
- 实战练习
 - ◇ 针对面对竞争的优劣势，设计应对方案

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业绩提升，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和实施的项目，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:



专业销售技巧-大客户开发及管理能力提升

公开课课纲

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、投融资界等

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。”



专业销售技巧-大客户开发及管理能力提升

公开课课纲

——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

“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

