**关系营销-中国式客情关系的建立与维护**

【课程时间】5月21-22日/东莞

【主 讲】李 俊 实战营销管理专家

【培训费用】RMB2800元/人，会员6张票（含培训费、教材费、税费、茶点）

【课程对象】销售人员

【报名电话】彩云老师 13719291959

**课程背景**

目前，中国市场同质化严重，产品缺乏表现力，技术缺乏竞争力，关系缺乏持久力，品牌缺乏吸引力，产品销售成交周期较长，销售金额偏大。面对不断变化的市场环境，企业销售人员如何去开发客户？如何与我们的客户建立信任关系？如何维护与发展与客户的持久合作关系？这些问题直接左右企业的营销业绩。

本课程以专业化视角及创新突破思维为企业销售人员量身打造“专业、实战、实效”的培训课程，致力于为企业锻造一批素质硬、能力强、心态好、情商高的优秀营销人，拓展客户人脉关系，为企业的长期发展打下坚实的基础。

**课程目标：**

* 学会与客户建立信任关系的方法，拓展人脉
* 为客户提供买卖双方认同的解决方案
* 掌握与客户关键决策者交往的技巧
* 影响客户的采购流程
* 界定可评估和预测的风险

**课程大纲**

**第一部分 中国式关系营销基础**

* **利益是纽带，信任是保证**
* 双方的利益
* 彼此的信任
* **组织利益与个人利益**
* **对供应商组织的信任**
* **对供应商个人的信任**
* **中国人建立信任的路径图**

**陌生-熟悉-对个人信任-对组织的信任**

* **中国式关系营销的特点**

**第二部分 建立信任八大招**

* **熟人牵线搭桥**
* **自信的态度消除客户的疑虑**
* **以有效的沟通技巧，寻求共同语言**

**赞美（如何赞美才不会肉麻？）**

**寒暄（如何寒暄才不会把天给聊死？）**

* **持续拜访、拜访、再拜访**
* **销售人员的人品**
* **成为为客户解决问题的专家**
* **通过第三方证实供应商的实力**
* **礼尚往来，情感交流**

**第三部分 与不同性格的客户建立信任**

* **与权威支配型性格的客户的信任建立**
* 与“巴顿将军”类型客户的沟通之道
* **与热情互动型性格的客户的信任建立**
* 与“克林顿”类型客户的沟通之道
* **与老好附和型性格的客户的信任建立**
* 与“圣雄甘地”类型客户的沟通之道
* **与谨慎分析型性格的客户的信任建立**
* 与“比尔•盖茨”类型客户的沟通之道
* **不同性格的销售人员如何与客户建立信任**

**第四部分 满足客户的组织利益和个人利益**

* **客户的组织利益**
* 供应商品牌
* 产品质量
* 供货速度
* 产品价格
* 交易条件
* **客户的个人利益**
* 职位稳定
* 个人收益
* 上级肯定
* 个人压力
* 内部关系
* **中国人的人情观**

**第五部分 如何使你的利益与众不同**

* **利益差异化之一：技术壁垒**
* **利益差异化之二：商务壁垒**
* **利益差异化之三：关系壁垒**

**第六部分 与客户的关键人建立关系**

* **关键人策略成功六步法**
* **内线和关键人的特征**
* **与关键人建立关系**
* 吃（饭桌礼仪）
* 喝（喝酒礼仪）
* 玩（能玩什么）
* 送礼（送礼礼仪）

**第七部分 客户关系发展不同阶段的对策**

* **客户关系发展的四个阶段**
* 客户开发
* 初期合作
* 稳定合作
* 战略合作阶段
* **客户开发阶段策略**
* 等待机会
* 找到关键人
* 建立关系
* 技术突破
* **初期合作阶段策略**
* 客户关系完善
* 提升客户期望
* 制造成功机会
* **稳定合作阶段策略**
* 客户关系完善
* 提升客户期望
* 制造成功机会
* **战略合作阶段策略**
* 战略互补
* 双边锁定
* 高层协调
* **客户关系倒退、中断**
* 事前监控预警
* 事中控制与协调、
* 事后挽救及修补

（全文完）

**老师简介**

**李俊**

澳洲南格斯大学（SCU）MBA

销售人才复制专家

顾问式销售培训导师

国家认证企业培训师\高级采购师

AACTP国际注册培训师

C＆Ｇ英国伦敦城市行业协会国际培训师

浙江工业大学客座教授

浙江大学、香港财经大学总裁班讲师

全国多家培训机构销售培训顾问

1974年出生，现年43岁，常驻广州

#### 部分讲授课程（详见课程大纲）

* **销售心态类**
* 《如何成为职业化销售人员》
* 《销售人员职业化心态魔鬼训练营》
* **销售个人素质类**
* 《销售人员销售目标管理》
* 《大客户销售人员服务礼仪和公关技巧》
* **销售技能提升类**
* 《电话销售技巧》
* 《大客户消费心理学》
* 《专业销售技巧》
* 《双赢销售谈判技巧》
* 《销售账款催收技巧》
* 《项目型销售及流程管理》
* 《终端导购现场实战“天龙八步法”法特训营》
* **集团大客户销售技巧类**
* 《集团大客户开发及管理技巧》
* 《大客户销售降龙十八式魔鬼特训营》
* **销售团队管理类**
* 《狼性销售团队的建设与管理》
* 《培训销售培训师》
* **销售渠道开发与管理类**
* 《区域市场经销商的开发与管理》
* **经销商大会类**
* 经销商大会——《经销商如何做强做大，打造区域强势品牌》

#### 个人简介

* 曾从事消费品和工业品及服务业领域的销售，经历了从**一线业务员**到**总监**、从**销售部**到**市场部**、从**管理者**到**培训师**、**咨询师**的转变。工作期间，足迹遍及全国各地，在对企业培训发展有深入的研究。
* **10年**企业培训及咨询经验，不但总结了大量的实战经验，还结合了西方先进的理论体系，经过千锤百炼，设计出“本土化”针对销售人员及销售管理人员的**销售个人基础素质、销售管理、渠道管理、终端销售、营销团队管理**等实战课程。
* 培训注重**实战、实效、实用、实操**，讲授时结合先进而有效的方式，能使学员学以致用、理顺思维并系统化、技能都有显著提高、从而提高了工作能力，也大大提高了短期培训的效能。
* 专注于企业**销售人才复制**，设计出基于销售人员及销售管理岗位胜任力课程体系（非单门或者几门课程），通过前期的有针对性调研，中期循序渐进的培训执行，后期的跟踪辅导，并参与企业培训管理制度完善，有效缩短销售人员及销售管理人员人才培养周期，降低人力资源成本，提高**企业销售业绩**，全面提升竞争力。

#### 近期服务品牌和培训记录

* **快消品行业：**美国高露洁牙膏、韩国美即（面膜）化妆品、汤臣倍健、王老吉大健康、统一集团、天球电池、美晨集团、湖南华泽集团（金六福酒业）、肇庆鼎湖山泉、美国蓝带啤酒、UCI-FRAM集团、台湾统一集团、费列罗巧克力、好油米、丹姿化妆品、嘉豪食品、沃颜化妆品（微商）、华彬集团（红牛饮料）、尤妮佳、风行牛奶
* **通讯数码电器行业：**广电集团、美的集团、TCL集团、美国甲骨文软件、韩国三星手机、松山集团、创维集团、飞歌汽车音响、天誉创高LED电子液晶屏、电子工业部第七研究所、惠民城电器、中国移动、中国联通、中国电信、深圳万兴科技、松山集团、惠民城电器、汕头邮政局、珠海邮政局、东芝电器、OPPO手机、志高空调、美的集团、骏丰频谱、宁波吉德冰箱、老板电器
* **建材房地产行业：**广州钢铁企业集团、广州化工集团、雷士照明、晨辉照明、PIANO橱柜、月兔橱柜、顾家厨电、千丽照明、嘉美照明、箭牌卫浴、东鹏陶瓷、星冠涂料、华源轩家私、比恩五金、尚高卫浴、东鹏卫浴、华泰照明、本邦照明、顶固五金(衣柜)、思雅特照明、亿光照明、和成卫浴、金凯德门业、欧派吊顶、兴发铝材、光为照明、松下电材、松下门控、杭州亮晶晶灯饰、富力地产、保利地产、天河城物业集团、广州市农林物业公司、白马怡城物业、嘉裕地产、时代地产、台湾亿光照明、涛涛门业、锦绣明天集成吊顶、朗士照明、吉豪照明、松伟照明、冠雅照明、奥普电器、雄塑集团、钜豪照明、朗能电器、日丰管业、阳光照明、极美照明、欧特朗照明、北辰房地产、集盛建设、长大路桥工程公司、海韵地产
* **服装皮具行业：**歌莉娅服装、迪桑娜皮具、卡尔丹顿服装、凡思诺服装、珠海百货商场、爵士丹尼服饰、登喜路皮具、ESPRIT床上用品、马天奴服饰、新视线服饰、湖南欧林雅服饰、安踏体育、群豪服饰
* **制药行业：**强生集团西安杨森制药、美国赛诺菲制药、河北太阳石制药、杭州民生药业、永信药业、广药集团王老吉药业、华熙福瑞达生物制药、汤臣倍健、卓兴药业、千林健康药业、瑞华药业、华润三九药业
* **金融保险行业：**中国人民财产保险、广东发展银行、建设银行、长城保险经纪有限公司、农业银行、中国银行、中国人寿、汇中公估、太平财险、中国邮政、新世纪保险代理、中信银行、PPMONEY(互联网金融)、深圳农商银行、招商银行、农银人寿、交通银行、力恒保险代理
* **耐用品(工业品)行业：**穗宁汽配、欢乐岛康体设备、顺德银河摩托、东锐科技、广一泵业、泰晟安防科技、宁波天安电气集团、浙江开关厂、湖南天闻新华印务集团、施耐德电气、钱江电气、千江集团杭州鼎胜集团（五星铝业）、电子工业部第七研究所、杭州中南钢构、浙江清风环境制冷、誉维生物仪器、达路电路、明美显微镜、狄诺生物、力王集团、宇星科技、汉维科技、高铭电子、南方泵业、河北发凯能源开发、浙江桐昆集团、三聚科技、杭州前进齿轮箱、杭州胜达集团、杭州永利百合、中国能建扬州电力设备修造厂、雅达电子、森海环保、森六塑件
* **旅游行业：**南方航空、海南航空、珠江国旅、招商票务、美瀛商旅、要出发旅游网
* **其他行业：**大道汽车租赁、瑞卡连锁租车、华进联合专利商标代理有限公司、泰国易初（卜蜂）莲花超市、广州酒家利口福集团 、宜高高尔夫俱乐部、中国《家庭医生》杂志社、台湾华夏物流集团、INTERTEK天祥集团（第三方认证机构）、优地广告、湖北利时实业（珠宝）、乐润百货、广东南方电力科学研究院、清远步步高酒店、中国石油、泰莱健身、机场高速集团、骏伯人力资源、浙江物产化工集团、湖南磁悬浮、广州供电局、佛山供电局、南方人才网
* **公开课（总裁班）客户：**中山大学、浙江大学、浙江工业大学、香港财经大学、168培训网、杭州时代光华、广东中智光华、仁和众诚人力资源、小榄商会