**大客户销售策略与管理**

**2021年10月29日（周五）**

**线上+线下同步进行**

【**课程背景**】

这是为大客户销售经理及其团队开设的一门规划研修课。大客户销售经理及其团队的职责是向小于10个的大型企业级客户进行销售并管理与这类客户的关系，企业80%的业务来源于大客户，对于大客户的经营与管理需要的不仅是耐心，还有与客户的有效沟通与价值体现。课程关注企业重要客户管理，充分分享大公司在大客户管理中的成功体验与典范。

【**课程收获**】

帮助学员从客户业务、政治与竞争三者间的平衡关系中找到与之经营的艺术。帮助企业客户经理系统地学习、掌握MAPS业务计划书的运用，从而以专业的管理方法和从客户出发的经营理念，提升针对大客户的管理水平，加强客户忠诚度，促进企业业务的可持续性发展。

【讲师背景】

|  |
| --- |
| **张 坚 销售策略与管理专家****思科中国区原副总裁，中国惠普政府事业部原总经理**。业界公认具有理论功底和实战的顾问式销售名师历任思科（中国）副总裁、公共事业部总经理，负责政府、教育、医疗卫生行业，年销售额超 2 亿美元。历任中国惠普政府事业部总经理、区域业务总经理，因业绩突出荣获惠普全球最高奖“总统俱乐部”奖、“金狮奖”和“最佳事业部”奖。惠普商学院金牌讲师，清华大学连续授课 17 年。**常年为惠普、施耐德、微软、宝马、腾讯、新浪、京东、工行、中石化、中集、海尔、高瓴资本等众多中外知名企业和国内民营企业服务，**面授培训人次 50000 以上。《关键客户管理》与哥伦比亚大学著名教授-关键客户之父诺埃尔.凯普、清华大学郑毓煌教授合著 2020 年出版。 |

**【课程大纲】**

|  |  |
| --- | --- |
|  **单元1 – 营销策略的转变**了解随著公司策略的变化和经济环境和客户的变化，我们的营销策略也将变化，我们要从产品营销转为解决方案销售。1. 营销的定义
2. 大客户的定义和优先排序
3. 利用2/8法则和矩阵方法选择和评估大客户
4. 营销策略的转变
5. 大客户经理的角色和细则
6. 销售的三个层次
7. 课程工具简介
 | **单元2 – 收入**将利用“宏观战略图”对自己客户的业务进行评估，进一步了解客户的生态环境，从而发现可以销售自己解决方案的机会。1. 了解客户的信息
2. 区分客户的部门
3. 用新方法绘制组织结构图
4. 客户业务的生命周期模型
5. 竞争定位模型
6. 未来价值主张
7. 机会窗口和寻找机会点
8. 计算总体潜力
 |
| **单元 3– 关系**讨论个人需要、政治因素和关系，让客户管理团队了解如何处理客户组织中关键人物的关注点、如何获得信任、如何在客户生命周期的每一个阶段保持良好的合作关系。1. 价值框架
2. 制定价值框架
3. 支持者的分类
4. 分析权威与影响
5. 学会使用影响币状工作表和风格工作表
6. 制定关系策略
 | **单元4 – 战略**了解SCORE方法，用于对自己和竞争对手在客户组织中所处的地位进行比较分析。并讨论从何处以及如何道德地利用“间谍”削弱竞争对手、如何形成正面的“宣传”以保护在客户组织中的既有业务并为收入增长奠定基础。1. 评估竞争形势SCORE
2. 竞争形势分析
3. 竞争战略
4. 早期价值声明
5. 市场营销与支持工作表
6. 为您的战略寻求支持
 |
| **单元5－战术**客户管理团队如何通过实现“了解客户的需求和期望”、“提供合适的解决方案”、“实施项目计划”、“确认客户满意度”四个阶段以提升最佳客户体验，从而建立长期的客户忠诚度。1. 您的虚拟团队
2. 团队成功要素
3. 客户价值标尺
4. 制定团队标准
5. 客户价值周期
6. 拜访计划
 |

**【适合对象】**企业总经理、销售部总经理、大客户销售总监、大客户经理等；

**【收费标准】线下：2300元/人 ；直播：**960元/天/人

**缴费方式**：可用现金、支票（仅限北京地区）、银行电汇。以下为汇款指定帐户：

单位名称：北京优师管理咨询有限公司
开户行：北京银行双榆树支行
帐号：01090321000120109420196

**【报名流程】：**为了提供更好的服务，请填写末尾的报名表，我们收到报名表后即发放《报名确认函》，学员收到《上课确认函》后办理入学、交费等相关手续。

**【报名咨询】** **：**

联 系 人：朱浩 老师 手 机：13261638368 、15652368989

电 话：010-82790164 E—MAIL：zhuhao@chcxo.com

|  |
| --- |
| **报 名 表** |
| **企业名称** |  | **联 系 人** |  |
| **企业地址** |  | **联系电话** |  |
| **建 议** |  | **联系传真** |  |
| **参会姓名** | **性 别** | **职务/部门** | **电话** | **手 机** | **邮 箱** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |