# 工业品政商大客户高层公关策略公开课

**【学习对象】**适用于工业电气自动化、工程机械制造、建筑及安装工程、化工及工业原材料、汽车客车、中央空调暖通设备、工业设备制造、矿采冶金能源、信息通讯设备、环保科技设备等**工业品企业营销中基层，营销总监，销售经理，大客户经理，资深大客户销售等**。

**【上课时间】**2024年6月1—2日

**【上课地点】深圳**

**【学费标准】**5000元/人（含讲师授课、教材费、资料费、证书费、销售工具包、辅导费）

**1、引言**

本课程从宏观层面系统的解析了影响政府、国企和民企大客户成交的各个关键决策角色，并从情报网络布局、关键人布局、从识局、破局等方面给学员一整套宏观布局策略与方法；同时又从微观角度深度剖析不同决策角色内心深层次的本源性需求，找到影响关键决策人的关键要素，并制定针对关键要素的攻关策略和方法，让客户高层坚定成为我们的支持者，帮助学员快速的拿到订单。

**2、课程目标**

1、系统的认识到传统关系营销的误区，在反腐大背景下建立新型关系营销的新思维。

2、认识到影响成功销售的各关键决策角色，做到提前布局，防患于未然。

3、真正了解影响政府和企业不同类型决策高层角色的核心按钮，真正找到关系突破的核心要决。

4、掌握不同高层的决策风格，不同的沟通术与攻心术，快速突破关键人信任

**课程大纲：**

**一、新常态下大客户营销的特点**

新常态下政府大客户营销的特点

新常态下企业大客户营销的特点

在反腐和去库存背景下高层公关7大困境

大客户营销失败原因分析

大客户营销的四大特征

大客户营销的三大趋势

大客户营销的三大核心密码

经典案例：团队配合，260万政府项目的高层突破

**二、如何克服高层公关时的惧上心态**

**1、高层公关的战略意义**

谁是高层

高层的7个典型特质

高层拜访价值—争取并分析机会与胜算

经典案例：高层到底支持谁？

**2、拜访高层的心态**

拜访高层时的四类不良心态

惧上心态的三个根源

惧上心态的五大通道演练

克服惧上心态的四个方法

经典案例：如何帮助小张走出惧上的困局

**三、高层公关策略**

**1、谁是高层，分层攻略**

组织构架与采购决策流程分析

决策层攻略

执行层攻略

操作层攻略

影响层攻略

大客户关系突破的三条战线

组织内部的行政关系、友情关系和利益关系

**2、大项目高层运作的法则**

自下往上--爬楼梯问题与策略

自上而下--下楼梯问题与策略

自上往下，自下再上---双螺旋法则

经典案例：十拿九稳的项目为何落单了

**四、识别高层的风格与需求**

**1、高层情报收集与应用**

高层个人情报收集与应用

高层组织情报收集与应用

高层项目情报收集与应用

经典案例：销售冠军的成单秘密？如何收集分析项目的高层情报？

**2、高层社交风格分析**

高层的显象与社交风格的关系

社交风格的分析

四类社交风格的特征

四类社交风格的喜好和禁忌

通过言行快速识别客户社交风格

如何投其所好分别搞定四类不同风格的客户

案例分析：根据风格判断客户类型和公关方法

**3、高层需求分析**

对客户的需求识别的错觉

客户的隐形需求和显性需求

人性需求的五大通道

客户的三大利益分析

如何利用人性的需求来搞定客户

何时可以对高层作利益承诺

在线人、中层和高层分配物质利益

如何管理好客户对物质利益的预期

国企高层与民企高层文化需求差异

政府高层与国企高层需求的差异

技术类高层与财务类高层需求分析

公司总裁或项目一把手的四大忧虑

一把手面临的企业和个人问题

经典案例：非常有潜力政府大客户久攻不下怎么办？

**五、高层客户的拜访**

高层喜欢和什么样的人打交道

如何打动高层

高层拜访前信息、资料、物品及礼品准备

如何突破中层陷阱

三种拜访高层的模式

被高层谢绝或拒绝如何应对？

被高层介绍给下级如何应对？

由高层到中层被中层踢皮球怎么办

如何通过电话吸引高层取得见面？

高层认可的六个信号

演练：电话约见演练

经典案例：线人搞定了，单子为什么飞了

**六、与高层发展关系建立信任**

**1、推进高层客情关系的13大利器**

寻找并建立共同点

演练：通过共同点破冰

肯定并认同的技巧与话术

赞美的技巧与话术

重复的技巧与话术

倾听的5重策略与方法

面对高层有杀伤力的“三大问”

如何投其所好

帮助客户解决难题--雪中送炭的学问

经典案例：千锋煤矿瓦斯管道项目运作

推进高层关系五层话术

推进高层关系四类活动

如何造场控场，通过场影响高层

经典案例：利用公司庆典搞定高层

搞定高层的三板斧

经典案例：拼死一搏，鹿死谁手

突破高层的九阴真经

经典案例：出现了严重质量问题的老客户后续项目还有戏吗

**2、如何由线人推进高层关系**

项目上下合作共鸣的重要性

线人引荐高层的前提条件

由外部线人引荐高层的项目运作

如何突破被线人屏蔽的高层

经典案例：如何由基层线人推进高层关系

经典案例：中石化入围，高层公关招标成标王

**3、如何建立高层信任**

高层信任的根本

信任度与亲近度的关系

工业品营销的信任树

赢得高层信任的6大策略

顾问式营销思维

专业与行业知识

典型案例与结果

亲身或现场体验

履行承诺

权威推荐

案例：大西洋制罐新建项目的运作

**七、如何培训高层---引导需求**

培训高层的目标

培训高层的要点

培训高层的技巧

影响说服高层的辅助活动

利用SPIN系统引导高层

我方的USP

我方的FAB

客户的关键需求

如何将我方USP变成客户的关注焦点

4P话术的演练

案例：培训说服高层的经典案例

**八、高层客户关系维护**

高层关系维护的六大原则

高层关系维护的五大策略

高层关系维护的三个秘诀

案例：大西洋制罐新建项目的运作

高层关系的维护18个方法

客情关系的六个台阶

演练：判断客户关系的阶段

高层关系的五大立场

如何判断高层的真实立场

案例：利用差异化的人情搞定高层？