客户拜访艺术与营销沟通技巧训练

课程背景：

引言：客户拜访过程中经常出现的问题解析

1、对客户拜访过程中，由于拜访目的不清晰，导致出现问题的案例解析

2、对客户拜访过程中，由于拜访时机把握不恰当，导致的拜访效果欠佳案例解析

3、对客户拜访过程中，由于拜访准备工作草率，导致的失败的案例解析

4、针对不同人际风格客户，由于沟通技巧欠缺，导致的失败案例解析

5、对客户拜访过程中，由于解说技巧欠佳，导致的失败案例解析

课程时间：2 天，6 小时/天

授课对象：市场营销人员、客户经理、大客户经理营销主管等

授课方式：案例教学+视频分享+课堂演练

第一讲：如何把握拜访时机和目的

一、对客户工作特点的研究与分析

1、客户会议集中度最高的时段分析

2、客户工作强度最高的时段分析

3、周工作最佳拜访时段分析

4、日工作最佳拜访时段分析

5、企业客户与政府客户工作特点差异性分析

二、明确拜访意图是提高客户拜访效率的首要要素

案例解析

三、对客户拜访的两种类

1、以营销为导向的客户拜访

2、以服务为导向的客户拜访

互动讨论：服务为导向有什么注意点?

四、以营销为导向的客户初次拜访四重目标

1、介绍公司及产品

2、识别并判断客户需求

3、明晰客户的最关切的地方

4、识别潜在竞争者

技巧分享：识别潜在客户的五种工具

第二讲：客户拜访的关键环节

一、以营销为导向的客户初次拜访重点准备事项

1、客户相关信息收集与整理

客户的特点

客户产品特点

客户信息化程度

竞争对手渗透程度

2、拜访对象相关信息的收集与整理

拜访对象职务

年龄及性别

情趣及爱好

对三大运营商的态度

案例：上海某电信对客户需求挖掘的三大宝典

3、客户拜访资料的收集整理

自我形象整理

产品资料整理

演示资料整理

客户预约

二、以营销为导向的客户二次拜访重点准备事项

1、商务谈判团队组建

2、竞争对手资料汇总

3、与竞争对手差异性分析汇总

4、合同协议文本

5、客户预约

案例：客户二次拜访失败案例解析

案例解析：应对客户投诉的处理技巧

第三讲：营销沟通技巧训练

一、视频分析：视频中的客户是属于哪一种人际风格?

二、初次拜访中，客户人际风格类型识别的方法

1、四象限识别法

2、声音识别

3、语言识别

4、肢体动作识别

三、与四种不同人际风格客户的沟通技巧

1、力量型客户沟通技巧

2、活跃型客户沟通技巧

3、平和型客户沟通技巧

4、完美型客户沟通技巧

案例讨论：你觉得最难缠的是哪一类客户?为什么?