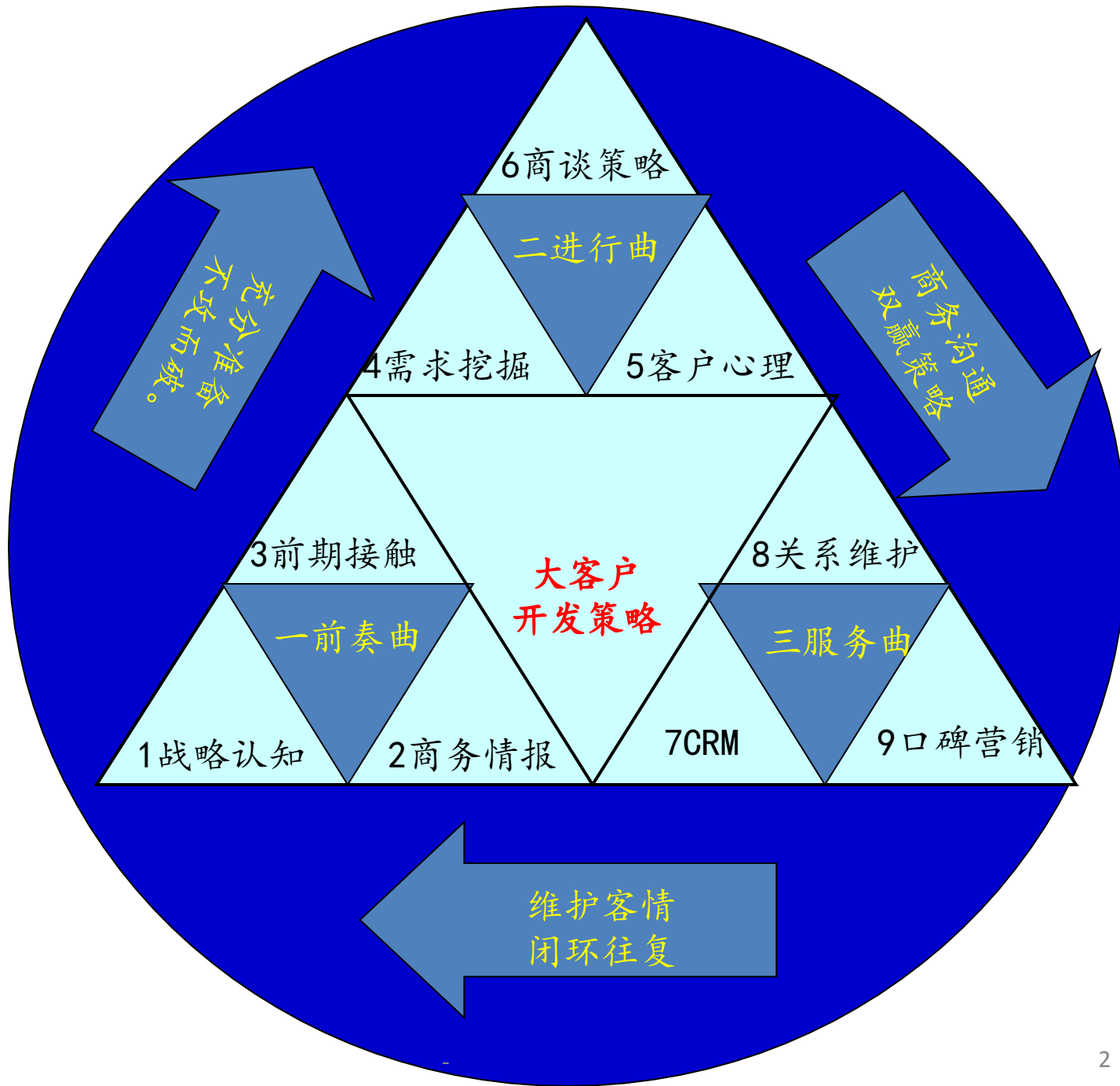


# 大客户开发策略

主讲：温爽

大客  
户开  
发策  
略课  
程模  
型图



# 一、开发市场 战略认知

# 营销线

	4P	4C	4R	4S	4V	4I
内涵	产品product 价格price 渠道place 促销promotion	需求customer 成本cost 便利convenience 沟通communication	关联Relevance 反应Reaction 关系Relationship 回报Reward	满意Satisfaction 服务service 速度Speed 诚意Sincerity	差异化Variation 功能化Versatility 附加价值Value 共鸣Vibration	趣味原则Interesting 利益原则Interests 互动原则Interaction 个性原则 Individuality
应用	福特 小	西南航空 小	广东一院 大	小米	苹果 大	连衣裙
时代	1950年 麦卡锡	1980年 饱和经济时代 劳特朋	1990年 关系营销时代 唐·舒尔茨	2000年 客户经济时代 群众路线	2001年 个性经济时代	2010年 大数据时代 三个爸爸
营销理念	生产者导向 基础	消费者导向 升级	竞争者导向 (公司间)	消费者占有 (服务业)	持续竞争导向 (消费者)	讨好消费者 消费者
营销模式	推动型	拉动型	供应链型	朋友型	伙伴型	体验
营销需求	相同相近需求	较个性化需求	感觉需求	人文需求	效用需求	个性需求
营销方式	规模营销	差异化营销	镶嵌营销	体贴营销	体验营销	互动
客户沟通	单向一对一	双向一对一	内部合作双向或 多向 一对一	双向一对一	外部合作一对一	多向一对一
投资成本 时间	短期低长期高	短期较低长期较高	短期高长期低	短期高长期低	短期高长期极低	短期低长期高

- **1. 满意**(satisfaction): 顾客满意强调企业以顾客需求为导向,以顾客满意为中心,企业要站在顾客立场上考虑和解决问题,要把顾客的需要和满意放在一切考虑因素之首,要以他人利益为重的真诚,古人云:“感人心者,莫先乎情”。要想赢得顾客的人,必先投之以情,用真情服务感化顾客,以有情服务赢得无情的竞争。
- **2. 服务**(service), 因为微笑是诚意最好的象征, 服务包括以下几个内容:
  - S:精通业务上的工作, 企业营销人员, 为顾客提供更多的商品信息, 经常与顾客联络, 询问他们是否需要次日送货或更紧急的要求, 此举会使顾客感谢你的提醒所带来的便利。
  - R:对顾客态度亲切友善, 实行“温馨人情”的用户管理策略, 用体贴入微的服务来感动用户。
  - V:将每位顾客都视为特殊和重要的人物, 顾客是我们的主人, 不是我们的佣人, 顾客是上帝, 我们只有与之友好相处, 才能生存发展。
  - I:邀请每一位顾客下次再度光临, 企业要以最好的服务、优质的产品、适中的价格来吸引顾客多次光临。
  - C:要为顾客营造一个温馨的服务环境, 要求企业文化建设加大力度, 从厂容厂貌以及大型商场的氛围更要建成现代化的超一流的环保市场, 舒适、温馨、超时代水平。
  - E:行销人员用眼神表达对顾客的关心, 用眼睛去观察, 用头脑去分析, 真正做到对顾客体贴入微关怀的服务。
- **3. 速度**(speed):不让顾客久等, 而能迅速的接待、办理。
- **4. 诚意**(sincerity):以具体化的微笑与速度行动来服务客人。

管理流程

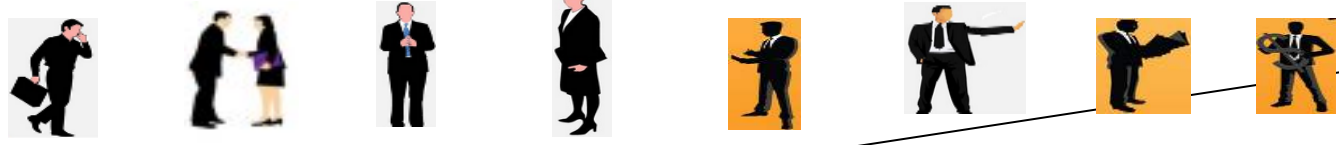


APP管理 目标管理 颜色管理 销售报表 销售例会 述职辅导 VIP管理

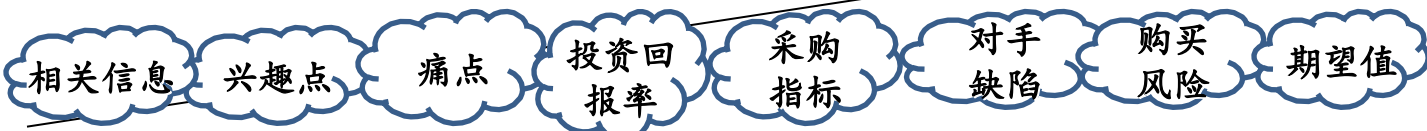
销售阶段

销售线索	建立信任	激发需求	促成立项	引导指标	屏蔽对手	促成成交	管理期望	回收账款	关系升级
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

对象



采购要素



理论模型

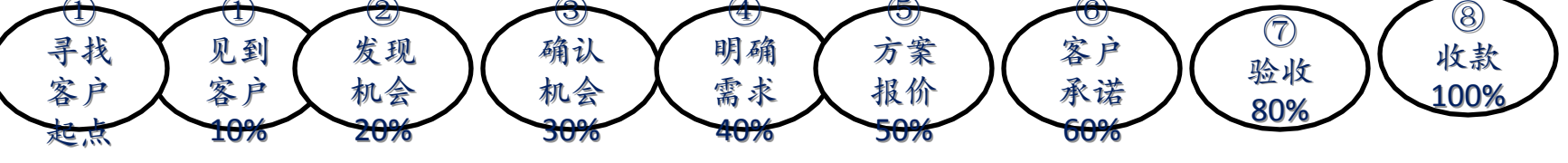


# 作战图

销售策略

获取情报	推动关系	SPIN	决策拜访	竞争提问	恐怖故事销售演讲	缓解风险谈判	回款技巧	亲情关怀
------	------	------	------	------	----------	--------	------	------

步步为营



# 分类图

效率型销售 叫卖式销售 交易型销售 产品导向

效能型 顾问型（问题型） 攻关型 关系导向

个人和家庭客户 商业客户  
重点客户 行业客户

制造销售 服务销售  
工业品销售 快消品销售

一对一销售  
一对多销售

## 两类客户的差异

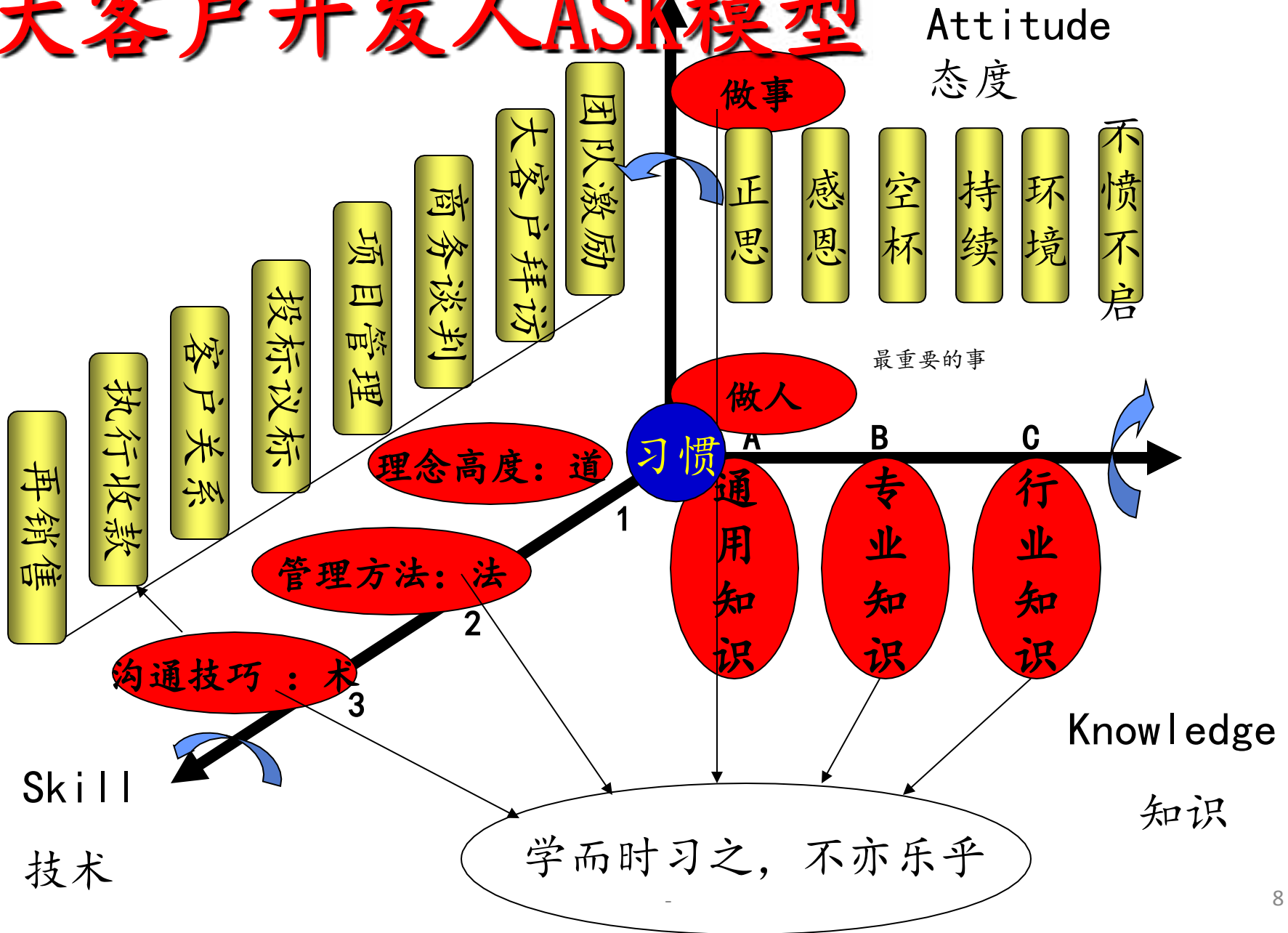
1采购对象不同

2采购金额不同

3销售方式不同

4服务要求不同

# 大客户开发人ASK模型





# 二、大客户

## 商务情报

# 银行客户信息档案表——

日期\_\_\_\_最新修订时间\_\_\_\_填表人\_\_客户

	<b>一、个人基本情况 (玫瑰花)</b>		<b>三、家庭 (宠物名字)</b>
1	姓名____昵称 (小名)____职称	1 3	婚否____配偶姓名____
2	公司名称地址_____	1 4	配偶教育程度_____
3	住址__	1 5	配偶兴趣 / 活动 / 社团_____
4	电话 (办 / 宅) _____	1 6	结婚纪念日_____
5	出生年月日____出生地____籍贯____	1 7	子女姓名年龄____是否有抚养权____
6	身高__体重__身体的五官特征 (如秃头、 关节炎严重 重背部问题)	1 8	子女教育_____
	<b>二、教育 (四大关系)</b>	1 9	子女爱好_____
7	高中名称与就读时间____大学名称____ 毕业日期____学位_____		<b>四、工作背景 (院长的目标)</b>
8	大学时代得奖记录____高等学位_____	2 0	客户的前一个工作公司名称公司地址受聘时间 职衔_____
9	大学时所属社团____擅长运动是_____	2 1	在目前公司的前一个职衔____职衔日期
10	参加了哪些大学课外活动_____	2 2	在办公室有何地位象征_____
11	如果客户未上过大学, 他是否在意学位 他在干吗——	2 3	参与在职业及贸易团体所在职位_____
12	兵役军种____退役时军衔____对 兵役的态度_____	2 4	是否聘顾问_____

25	本客户与本公司其他业务人员有何业务上的关系_____	36	是否热衷社区活动____如何参与_____
26	关系是否良好_____原因_____	37	宗教信仰_____是否热衷_____
27	我们公司有谁认识这位客户_____	38	对本客户特别机密及不愿讨论的事件如离婚等_____
28	何种联系_____关系性质_____	39	(除工作外) 客户对什么主题特别有兴趣
29	客户对自己公司的态度_____		<b>六、生活方式 (袁岳的粉丝)</b>
30	本客户长期事业目标为_____	40	病历 (目前健康状况) _____
31	本客户短期事业目标为_____	41	饮酒习惯 (所嗜酒类与分量) _____
3 2	客户目前最关心是公司前途还是个人前途_____	42	如果不嗜酒是否反对别人喝酒_____
33	客户考虑现在还是将来_____为什么_____	43	是否吸烟 (是否反对别人吸烟) _____
	<b>五、特殊兴趣 (奇门遁甲)</b>	44	最偏好的午餐——地点晚餐地点_____
34	客户所属的私人俱乐部_____	45	最偏好的食品_____
35	参与政治活动政党__客户重视的是__	46	是否反对别人请客_____

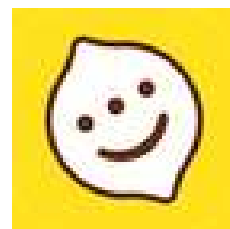
47	嗜好与娱乐喜读什么书_____	57	你认为客户眼前个人目标是什么_____
48	喜欢的度假方式_____		<b>七、客户和你（农行的竞争对手）</b>
49	喜欢的运动_____	58	这个采购项目本身的架构_____
50	开什么厂牌的车子_____	59	客户对你，你的公司或你的竞争对手有何感激之情吗
51	敢兴趣的话题_____	60	客户是否需改变自己的习惯，采取不利自己的行动，才能配合你的销售
52	客户看起来很想跟谁留下印象喜欢引起什么印象_____	61	他内心在乎别人的看法吗
53	他希望给这些人留下什么印象_____	62	是否道德感很强_____
54	你会用什么词汇来形容这个客户_____	63	客户认为所面临的主要问题有哪些
54	你会用什么词汇来形容这个客户_____	64	客户管理阶层以何为重__客户和其管理层有冲突吗
55	客户自认最得意的成就_____	65	你能否协助化解客户与主管的问题，如何化解_____
56	你认为客户长期个人目标是什么_____	6.6	你的竞争者对以上的问题有没有比你更好的答案_____ 你有没有Google搜索过客户_____

八、竞争对手		九、他们作为供应商的表现	
67	公司名称 _____	77	服务质量_____
68	法人 _____	78	服务优势_____
69	地址 _____	79	服务弱势_____
70	性质_____	80	解决客户问题的速度_____
71	组织结构（总部、分店以及核心区域的结构） _____	81	他们与哪些客户关系较好_____
72	目标市场_____	82	失去哪些客户对他们的影响最大_____
73	产品_____	83	他们最重要的供应商是哪些_____
74	短期战略_____	84	他们的商业信誉如何_____
75	长期战略_____	85	财务数据分析（要细分到月销售收入、直接/间接成本、费用、毛利率、税后利润等） _____
76	核心人才（管理、技术、营销方面的核心人才）的姓名_____		
	职务_____		
	教育背景_____		
	个人爱好_____		

	<b>十、竞争对手的市场表现</b>	93	有没有两家产品都使用过的公司？他们能提供竞争对手的哪些信息？
86	营销手段、策略（价格策略、通路/渠道、广告策略）_____	94	你知道其他人掌握的这家公司的信息吗？
87	竞争对手的销售政策 _____	95	这家公司如何评价本公司？
88	竞争对手的价格信息（包括出厂价和零售价）_____		<b>十二、竞争对手与你</b>
89	竞争对手的产品信息（包括主销型号、畅销型号、新品型号）_____	96	这家公司有哪些新闻？
90	竞争对手的促销信息（包括促销活动主题、广告投放及效果）_____	97	他们有哪些我们的期望客户？
91	竞争对手新品上市的信息，包括市场反映、消费者_____	98	哪些销售人员负责这些客户？
	<b>十一、竞争对手的市场人员表现</b>	99	他们的客户群在哪里，我们能否进入？
92	有没有刚从竞争公司跳到本公司的人？我们通过他们了解这家公司的哪些情况？	100	我们（或其他人）曾经从他们手中抢过生意吗？如果有，如何做到的？

# 信息收集的十大途径1

## 1、互联网收集



## 2、生态活动区搜集

清华北大校园 餐厅宾馆 紫光 达园 梦溪 正大 资源

## 3、名录数据公司

新华信营销信息咨询 亚太商业信息研究院 易拜天地资讯

## 4、公共服务机构

图书馆 中国知网 剪报服务 媒体监测 商务快车 中国企业竞争情报网 企业竞争情报行业分析报告

## 5、客户服务圈

培训公司 法律顾问 送水公司 送餐公司 机票预定 快递公司 小区物业 会计公司 物流公司 送货人员是企业信息的最佳收集者 9500电话反查业务 伪装快递公司 GPS

# 信息收集的十大途径2

6、公开宣传资料

7、会议圈子搜集 研讨会、同学会、同乡会、展会

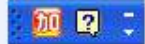
8、招聘信息 前程无忧

## 9、发展内线

10、毕业生名单



<p>中国古代 八大同学</p> <p>孔门72贤 李斯与韩非 苏秦与张仪 孙臆与庞涓</p>	<p>同学圈</p> <p>人民大学出人事干部 清华大学出总工 吉林大学出部委官员 哈工大出国防科工</p>	<p>同学圈</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中央党校</li> <li>2. 日立电梯</li> <li>3. 购房订金</li> <li>4. 粤海湘天</li> </ol>
<p>刘秀与严子陵 周瑜与蒋干 管宁和华歆 梁山伯与祝英台</p>	<p>同学圈</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 北京电影学院78级</li> <li>2. 华南理工大学无线电78极</li> <li>3. 中央戏剧学院表演系96级</li> <li>4. 黄埔军校</li> <li>5. 长沙一师</li> </ol>	<p>清华大学经济学院</p> <p>58%为总经理 26%为副总经理 4%为政府学员 12%为中层管理</p>









- ? 常见问题解答
- 精品推荐**
- ◇老板手机号码大全
- ◇中国传真号码大全
- ◇阿里巴巴注册会员
- ◇邮件地址大全
- ◇港澳台企业名录
- ◇北京企业名录
- ◇深圳企业名录
- ◇上海企业名录
- ◇天津企业名录
- ◇广东企业名录
- ◇所有地区名录
- ◇全国上网企业名录
- ◇房地产开发企业名录
- ◇教育行业名录
- ◇所有行业名录
- ◇全国传真号码大全
- 注意: 本站产品以EMS快递后, 会在发货通知栏提供详细目录 请登录...**

特惠价格：2800元。 样本下载 ==>

---

**>> 企业名录产品介绍**

**最新省市/地区企业名录**    ¥ 298    **HOT**

**慧聪网注册会员名录210万家**    ¥ 3500    **NEW**

**2007年《最新中国企业名录数据库》**    ¥ 2800

**《阿里巴巴注册企业会员名录》全库**    ¥ 3500    **NEW**

**行业名录**    ¥ 498    **07年各地最新注册企业名录**

<b>中国经理人名录大全</b> ¥ 2500	浙江07年1月10395家; 上海11-01月15393家
<b>中国传真号码大全</b> ¥ 2500	山东4-7月8363家; 辽宁4-7月7898家
<b>厂长董事长名录大全</b> ¥ 2000	武汉4-10月11494家; 内蒙4-11月7781家
<b>全国老板手机号码大全</b>	北京10-02月16921家, 甘肃1-8月7062家
<b>2007年外资企业名录</b> ¥ 2000	苏州3-8月21098家
<b>06/07年全国新注册企业名录</b> ¥ 1500	
<b>中国开发区企业名录</b> ¥ 2000	
<b>邮件地址大全</b> ¥ 800	
<b>中国经济普查企业名录</b> ¥ 1800	
<b>中国手机号码段大全</b> ¥ 1200	
<b>全国上网企业名录</b> ¥ 500	

**发货通知**

苏州的蒋人焕 (ER962090045CN)

广东的刘小姐 (ER962090031CN)

哈尔滨孙艳雪 (ER964073892CN)

河北的史庆峰 (ER964073795CN)

蓝, 特惠价格: 2500元

- 热点推荐 HOT**
- 中国经理人名录大全
  - 中国传真号码大全
  - 中国企业名录数据库
  - 2007年新注册企业
  - 省市/地区企业名录
  - 所有行业企业名录
  - 外资企业名录
  - 外国在华投资企业
  - 开发区企业名录
  - 厂长董事长名录大全
  - 短信群发

- 友情链接**
- 中国行业信息网
  - 建 材
  - 全国创业项目网
  - 企业巴
  - 中国软件项目交易网
  - 中国采购招标网



ID1	ID	号牌	所有人	区县	种类	地址	品牌	型号	初登日期	电话
75297	21223	京J. 40659	董志伟			北京市海淀区志新小区石研17楼20	宝马	BMW7200	2005-8-25	13910923766
75298	21224	京J. 40660	李培国			北京市海淀区小营东路电力科学研	奥迪	A6L1. 8T	2005-8-25	13601004383
75321	21247	京J. 40686	杨伯宁			北京市海淀区北京大学承泽园102	奥迪	A41. 8TCVT	2005-8-25	13901257045
75359	21285	京J. 40728	林亚			北京市海淀区阜成路北六楼33门12	奥迪	FV7241CVT	2005-8-26	13901040837
75380	21306	京J. 40755	李红香			北京市海淀区北四环91	奥迪	FV7241CVT	2005-8-26	13935770909
75401	21327	京J. 40778	杨以柏			北京市海淀区清河北转厂老食堂	奥迪	A6L2. 4CVT	2005-8-26	13801260462
75454	21380	京J. 40840	曾辉			北京市海淀区亮甲店村6号	雪佛兰	SGM7166SE	2005-8-29	13911833361
75463	21389	京J. 40850	北京信和美华环保科技有限公司			北京市海淀区马甸七省大院二号楼	宝马	BMW7200	2005-8-26	13701072718
75511	21437	京J. 40908	程平福			北京市海淀区东北旺冷泉村66号	雪佛兰	LZW7080	2005-8-29	13120037042
75550	21476	京J. 40957	陈唯真			北京市海淀区翠微路4号颐源居6号	奥迪	FV7243CVT	2005-8-29	13901350913
75574	21500	京J. 40983	于梅			北京市海淀区复兴路79号608楼1单	宝马	BMW7250	2005-8-30	13301116268
75585	21511	京J. 40996	周冉星			北京市海淀区东升林大6楼23单元7	雪佛兰	SGM7165SE	2005-8-29	13810006310
75682	21608	京J. 41113	北京国地房地产评估中心			北京市海淀区中关村南大街17号韦	奥迪	FV7243CVT	2005-8-30	13611036326
75712	21638	京J. 41153	戚昌年			北京市海淀区阜成路8号94单元7号	宝马	BMW7200	2005-8-31	13801394810
75737	21663	京J. 41185	刘兴华			北京市海淀区世纪城一区1-1B	奥迪	FV7301CVT	2005-8-30	13031118404
75754	21680	京J. 41205	侯长胜			北京市海淀区太平路27号15楼丙门	雪佛兰	SGM7165SE	2005-8-30	13366273930
75763	21689	京J. 41215	杨伯民			北京市海淀区复兴路20号西区79号	雪佛兰	SGM7166SL	2005-8-30	13511026891
75783	21709	京J. 41245	李婧			北京市海淀区西三旗永泰东里小区	宝马	BMW7200	2005-8-31	13801323060
75818	21744	京J. 41291	于化君			北京市海淀区莲花池东路90-13号	雪佛兰	SGM7166SE	2005-8-31	13511008756
75859	21785	京J. 41363	北京时代国审广告传媒有限责任公			北京市海淀区北三环西路48号北京	奥迪	FV7241CVT	2005-8-31	13910621999
75893	21819	京J. 42040	尹敬国			北京市朝阳区十八里店乡小武基村	雪佛兰	LZW7080	2005-8-15	13366907117
75899	21825	京J. 42047	中国纺织科学研究院			北京市朝阳区延静里中街3号	奥迪	FV7241CVT	2005-8-17	13501183612
75914	21840	京J. 42063	郭全德			北京市崇文区法华寺南里23-2-101	奥迪	A6L2. 8CVT	2005-8-15	13703587897
75945	21871	京J. 42099	张君			北京市东城区青年湖东里9楼4门40	雪佛兰	SGM7166SE	2005-8-15	13601398236
75974	21900	京J. 42132	何增水			北京市朝阳区东园0	奥迪	FV7241CVT	2005-8-15	13701107376
76000	21926	京J. 42169	谢学军			北京市朝阳区呼家楼北街17号楼10	宝马	BMW7250	2005-8-15	13911002456
76010	21936	京J. 42181	王凤林			北京市朝阳区安立路56号1号楼190	宝马	BMW7301	2005-8-15	13801331938
76120	22046	京J. 42315	李可			北京市朝阳区武圣西里16楼4门301	雪佛兰	SGM7165SL	2005-8-16	13601132988
76126	22052	京J. 42322	王俊			北京市朝阳区白家庄路3号	宝马	BMW7200	2005-8-16	13991252006
76196	22122	京J. 42410	许小虎			北京市朝阳区南三里屯东1楼4号	奥迪	FV7241CVT	2005-8-17	13901399416
76217	22143	京J. 42437	李婷			北京市朝阳区惠新南里五号院6号	雪佛兰	SGM7201SE	2005-8-18	13910104313
76240	22166	京J. 42466	王文君			北京市朝阳区豆各庄乡石槽村96号	奥迪	A6L1. 8TAT	2005-8-17	13901183978
76248	22174	京J. 42478	廖胜光			北京市朝阳区农光东里32楼202号	帕杰罗速	BJ6463	2005-8-17	13601384868
76277	22203	京J. 42516	王友山			北京市朝阳区南湖中园二区223楼1	雪佛兰	LZW7080	2005-8-17	13691028102
76280	22206	京J. 42520	高响鸣			北京市朝阳区惠忠庵1号	雪佛兰	SGM7166SE	2005-8-17	13301136328
76281	22207	京J. 42521	张春阳			北京市朝阳区八里庄西里505楼3门	雪佛兰	SGM7166SE	2005-8-18	13911007812
76296	22222	京J. 42539	易卫国			北京市朝阳区定福庄北里1号20楼2	奥迪	A6L1. 8T	2005-8-17	13901031300
76333	22259	京J. 42592	韩煜			北京市朝阳区圣馨大地家园D座330	宝马	BMW7200	2005-8-18	13701229712

# 三、大客戶 前期接觸

一利他心

自私  
低下

自我  
理解

自大  
包容

拉手游戏

# 二關愛心

视频:华益慰

關注狀況和難處

關注需求與不便

關注痛苦與問題



# 三造福心

造福一方

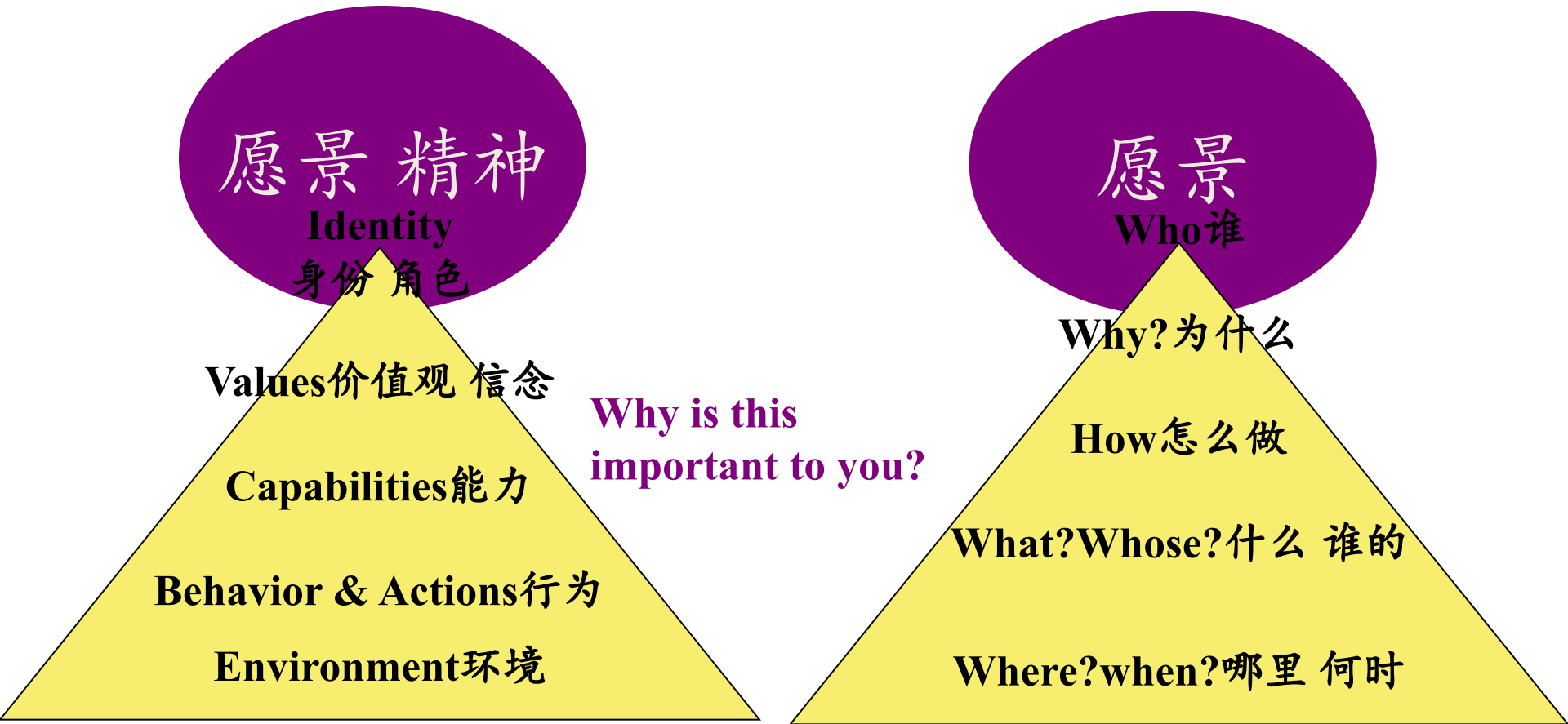
造福子孫

造福企業

造福社會

以終為始

# 客户开发逻辑层次图



## 与人沟通的29个破冰点

姓名 拆合命运含义 由来	奇门遁甲	色彩
新老大小地区	感觉	动物
身份证	车牌号	单位名称
手机号	住所地址房号	商标
生日 生肖守护神	座机	行业
血型	音质	阴阳五行
星座	语速	前世往生
手相	面相	地区经纬
笔迹 签名	气场	心理财富爱情智商测试
百度	msn号码	

# 如何突破秘书关的26法

1、帮助	10、说外文名	19、老朋友法则
2、压力 在等	11、装聋作哑呼叫转移	20、坚持不懈
3、重要事	12、悬念	21、直截了当
4、私事	13、换人换时间换电话	22、运用沉默，制作气氛
5、忘掉keyman赞美	14、回电话法则	23、转来转去
6、李*叔叔在么？我是他侄子！	15、实名制要求全程外语 家乡语	24、“我是**路邮局的，请问你们公司的全称是**，总经理是**，我现在找他核对一下..
7、自称自己是某银行的需要和X先生核对资料，或者是存款出了些问题，要通知X总	16、我是厦门的，刚来北京，有重要事情找你们老总	25、用国际采购商的身份找相关负责人或老板。留下另一个手机给她们让他们叫老板来找我！
8、王小姐你早！我是企业网周统，我昨天已与李总联系过，不知你是否可以替我安排今天上午或下午，与李总通个电话，只需2分钟，谢！	17、你好，我是某某记者。（我本身有记者证）想和你们老总商量一些事情！	26定位翻译公司你好，德国的XX公司看到你们公司的英文网页（供求信息）想和你们公司老总通个电话，你们老板的手机是多少？他在吗？.....
9、针对外地的官方式：你好，我是北京 受国家有关部门委托，找贵司总经理！	18、业务或同行 我是51job的张总监，转一下王总监	

# 眼动模型

右脑：创造思考

左脑：逻辑思考

视觉制造

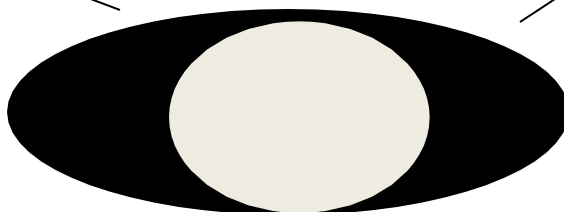
视觉回忆

听觉制造

听觉回忆

触觉

自我交流



# 会谈技巧

## 发出问题 spin式会谈

回答一个问题后，  
马上问对方一个问题  
锁定倒空  
现状 问题 影响 需求 回报

## 回答问题

表示满足对方的要求  
提问相关问题  
答疑  
总结

# 邀约拜访6技巧

邀约的准备	了解客户的嗜好	粉丝
邀约的前提	为了对方的利益而邀约	
邀约的时机	高兴时 感谢时 需求时 道歉时	
邀约的时间	短 闲	机场路上 大长今的邀约
邀约的声音	吸引力	专业邀约女郎
邀约的机会	重要难得	权威 专属

# 亲和关系

表演	服装
倾听	信息的传递感觉的互动情绪的转移
证明	1顾客名单 数量 质量 分布 见证 2图片3数字4从业历史5声誉资格
LIKE 喜欢 想象	同流 认同 同理 同步 情绪同步、语气语调语速同步、肢体动作表情同步， 语言文字同步、价值观同步、信念同步 呼吸同步
第三者引见	
和客户一起抱怨	
承诺与施行	
回放	
赞美	即价值观的认同



# 四、大客户开发 需求挖掘

# 确定客户的后设程序-更深层次的亲和力

动机特点		
动机	问话举例	动机分类及辨别
原因	你为什么决定要了解我们的产品	可能性 在任何情况下,都能够进行选择 知觉 程序性 遵循固定的行为方针 传感器
层次	在我们沟通中你想要获得什么	积极主动 使某事发生 可替客户做决定 被动反应 等某事发生
价值观词汇	舒适 和谐 真实 正直 金钱 博爱 平等 快乐 健康 爱 沟通 忠诚 安全 明亮	工作, 房子, 系统中) 你想要什么? 关于...对你来说是最重要的 你为什么选择...你当前的房子 你为什么选择昨晚的那个节目
方向	拥有(添加客户的标准)能给你带来什么?	趋向 姿势前倾语言积极 - 要 避开 姿势后倾语言消极-不
决定因素	你今年最重要的目标和去年最重要的目标关系是什么?	同一性 10% 永恒不变 经典的 传统的 已证明的 包含差异的统一性65% 适当变化 改进的 增加的 提高的 差异性25% 不停变化 完全不同 黑白分明 突破的 全新的
判断依据	你如何知道你在(完成去年目标上)做的很好?	内在(参考) 收集信息作为参考,自己做出决定 我真的了解 外在(参考) 允许别人进行评价以及做出决定别人可能更了解
范围	告诉我一种过去的工作经验 你上月的业绩如何	具体的 描述具体细节 过去到现在 概括的 总结为一般看法 现在和未来
关注方向	你认为他怎么样	自我 通常想要事实和细节 寡言少语 内观 思

	提问语言	达到目的	例子-听进对方心里头 问出对方的心里话 说到对方的心坎上
1	了解式的问题	了解情况	了解客户需求 印象
2	开放式的问题	全面了解	贵公司目前的销售状况如何
3	封闭式的问题	明确结果	两选一的问题
4	针对式的问题	针对细节	您认为这只电板的色泽如何 避免笼统式问题 最近怎么样
5	澄清式的问题	事实真相	太差了怎么差（团队精神？
6	征询式的问题	尊重客户	现在付现金+您看可以吗 教堂抽烟
7	服务式的问题	超出满意	你看，还有什么我需要作的
8	探问式的问题	找到源头	事故那天你在现场，谁证明 最近有什么投资计划
9	行为式的问题	如何行动	你平时不知道路线怎么开车的 你是如何向客户演示灯具的特点
10	暗示式的问题	暗示结果	这个合同样本，我们已经和张总谈过了，他没什么意见，你看呢
11	参照式的问题	参考答案	某企业订购了二套，你订多少
12	逼迫式的问题	让人反思	你如果这样发展下去会有什么结果 你作为店长尽职了吗
13	挖掘式的问题	心理需求	为什么
14	引导式的问题	达到目的	你觉的提高销售业绩重要吗
15	连接式的问题	连接结果	我的手机号是13958684238请问您的手机号是13—
16	纠错式的问题	正确答案	“我听说你们公司正与飞雕公司谈合作！”不，是和正泰
17	没有问的问题	避免怀疑	太好了我相信这个产品在市场上一定好卖！ 是！已卖三批
18	分档式的问题	缩小范围	欧，是成百还是上千？
19	重述式的问题	具体数字	“我们已经卖了1000多件。” “1000多件！”是1224件

<h1>问题目的</h1>	<h1>套用标准句式</h1>
<p>问（客户需求、理想状况、要求期望）的句式</p>	<p>您好！听说贵公司准备选择一家——，做——，能否请您说明您心目中理想的——应该具备哪些特征？</p> <p>欧，张总您刚才说了三点，——，——，——，在这三点中，哪一点您觉得最重要呢？——————欧，张总您觉得第一点——最重要，为什么您觉得它最重要呢？——</p> <p>“我很想知道贵公司在选择——合作时主要考虑哪些因素？”</p>
<p>价值观顺序</p>	<p>1、你现在使用的产品是哪种？ 2、你最喜欢它什么 3、喜欢的原因是什么 4、希望新产品有什么优点，或现在的产品哪些需要改善. 5、为什么这对你很重要. 案例：手表销售员 听出价值观的顺序 你当初为什么选择这种表： 1、款式比较新颖是钛金锁扣 2、六大功能 温度计 秒针 3、虽然是瑞士表 价格6000 你想吃什么 平时吃什么 火锅</p>
<p>问（客户沟通基础状态）的句式</p>	<p>“我们公司非常希望您这样的客户保持长期合作，不知道您对我们公司以及公司的产品印象如何？”</p> <p>作用： 为自己介绍公司及产品做好铺垫，同时也可以引起客户对本公司的兴趣</p>
<p>问（客户单位决策人）的句式</p>	<p>为了贵公司的这个项目进展顺利，您看这件事情除了给您沟通之外，还需要给谁再沟通一下呢？</p>
<p>问（客户竞争对手）的信息</p>	<p>当客户说——（竞争对手）的产品我觉得不错，我说：我也认为——的产品不错，您认为他们哪些方面您最满意——是的，那么张总，你认为他如果哪些方向改进后您会觉得更满意呢？</p>
<p>问（客户预算）的句式</p>	<p>张总，为了我们这个项目进展顺利，依照我们的经验，很多企业都在这方面增加了预算，我们公司的预算大概是一个什么样的水平呢</p>

# 挖掘客户需求的12个游戏与案例

找人	扑克牌 明星
北大地图	4S店的销售语
手机	雨伞 草帽
老太太买李子	建设银行的基金经理
读书有益 隐喻	抽油烟机
触龙说赵太后	汤唯的面试
沟通控制三要素：环境、气氛、情绪	

# 屏蔽对手

新华社案例 国际设计案例



# 颠覆指标

中央财经大学案例

# 五、大客户 开发心理分析



电影

产品分成档次的来源

# 以“人”为本

精神 生活理念见识境界以“人/心理软文化”为本  
物质 生存基本生命物质需求以“物/硬科技”为本



## 马斯洛的人性需要层次

水平不同，需求不同，情况不同，办法不同，营销管理不同 (适合为主) Eric

(富有中国特色的社会主义初级阶段/ 本地化，本土化 / 东方中国过河式发展)



# 六种参与决策人的需要

种类	职能	需求	方法
决策人	是否购买 买谁 时间短	投入产出比 安全（国企） 综合效果	数据说明 书面保证 争取见面
财务	审批资金 采购方案可行分析	符合制度	足够的理由
采购	有权选择供应商、	预算以内	了解制度
影响者	不直接参与采购过程	尊重 小恩惠 人际关系	礼貌 友好 小礼物
技术人员	确定产品规格、提供评价信息、	技术 术语 分析	分析要透彻 排忧解难
使用者	具体使用者、提出申请、协助制定规格	方便 简单 效果	了解工作

# 客户选择金融服务的六大步骤 八个心理阶段

第一步	满意阶段 认知阶段	发现需求	对应阶层
第二步	决定阶段	内部酝酿	灾难 小问题积累 对应阶层 关键步骤
第三步	衡量需求 明确定义	系统设计	买底层房 找工作离家近 顾问参与：盖楼
第四步	评估阶段	评估比较	货比三家 价格 服务
第五步	选择承诺	购买承诺	谈判
第六步	后悔阶段	安装实施	角色转换 案例：药店的服务

# 三金融客户选择动机

诸位，你们在购买时，考虑什么呢？

有没有  
纪念意义  
和知名度

有没有  
欣赏价值和  
艺术价值

王厂长的老婆  
买了，我也要买

我也不知道，  
我看大家都  
买，我也买

有没有  
使用价值

有没有  
获奖

它时髦吗？

有它，走路  
都不一样

想知道吗？  
没门

求实

求名

求信

求美

时新

好胜

显耀

从众

癖好

# 象理數

信息 分析 决策

心中有数

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/885204300332011300>