**政企客户关系构建与营销策略**

**[课程背景]**

二十大后，国内统一大市场正式开启，政府/央企/国企在社会经济结构中将扮演越来越重要的角色，必将释放出更多的采购需求。在国际环境严重影响，外贸出口持续疲软的当下，越来越多的企业把市场调整回国内，政企客户也将成为销售增长的目标市场。

政府/央企/国企客户不同于一般市场营销，既要深入了解官场文化，深知官员的核心关注点，又要把握官员心理，还要保持一个合理的“安全度“，这无疑对营销人员提出巨大的考验。

在开发政企大客户时，不知你是否遇到这样一些困惑：

* 做市场客户时，干得顺风顺水，一做政企营销，感觉一脚踢到铁板上，浑身是劲却无处身手；
* 政府官员都是高学历、高智商，人家洞若观火，你的小心思一眼被看穿，学习的销售技巧感觉派不上用场；
* 现在政企客户“门好进、脸好看，办事却更难了“，以前约出来吃饭、喝酒，搞下关系，现在不好使了；
* 政企客户组织关系复杂，想法也不一样，似乎太难以厘清了，互相踢皮球，项目迟迟推不动……

本课程结合老师多年政企客户营销经历，带你从政企客户的核心关注点，围绕不同层级的需求与动机层层展开，拨开迷雾……

**适用对象：**销售经理、公关经理、业务骨干及政企外联人员

**授课方式：**采用互动式教学、案例分析、小组讨论、PK训练、游戏互动；

**授课时间：**1天/6H

**[课程收获]**

* 用好身边五缘资源，构建政企关系；
* 了解政企客户关注点，学会新型公关策略；
* 掌握政企采购流程，做好节点控制；
* 全面分析决策链，层层推进直到赢得订单。

**[课程大纲]**

**第一讲：走进政企-了解政企文化并熟悉规则**

**【本章收获】：政企客户与市场客户关注点不一样，本章从两个不同视角找准切入点，帮你摸清“门道“。**

**1、走进政企**

1）做企业的要研究政治

2）搞政治的要懂得经济

3）官场文化-谋上不谋下

4）企业文化-谋人也谋事

**2、政府/国企核心关切点（政治经济导向）**

1. 政绩
2. 风险
3. 地位巩固+提升
4. 隐性需求
5. 低风险偏好

**3、市场客户的核心关切点（市场经济导向）**

1) 利润

2) 成本

3) 成就感/社会影响力

4）高风险偏好

* **练习：**政企客户画像

**4、政企客户喜欢什么样的人？**

1）了解他的规划与关键任务

2）熟悉官场文化，注意说话的分寸

3）关注政绩与风险

4）关注产业链发展以及国内外趋势

5）洞悉隐性需求，为高层创造价值

6）喜欢阳光自信，情绪稳定的人

**5、建立企业的资源池**

1）政府资源

2）高校资源

3）行业协会资源

4）产业链及合作伙伴资源

5）研究院/设计院/专家顾问团资源

6）标杆客户/样板工程的资源

7）行业影有响力的权威人士资源

**第二讲：商务公关-政企大客户关系深度构建**

**【本章收获】：官员违反中央八项规定，由原来的“违反生活纪律”上升到“违反政治纪律”，传统的灰色营销，在政企客户公关中，越来越不好用了。本章带你在合规前提下如何构建新型关系。**

**1、五缘关系**

1）血缘

2）姻缘

3）地缘

4）学缘

5）人缘

**2、初级关系构建**

1）泡-领导的圈层

2）捧-请教/情绪价值

3）钻-个人关系链条

4）吃-以公的名义，进行私的宴请

5）送-特色的、新颖的，送到心坎上

* **思考：**赠送的礼品，领导不接收，怎么办？

**3、高级关系构建/从马斯洛需求层次展开公关**

1）生理需求

2）安全需求

3）社交需求

4）尊严需求

5）自我实现

* **案例：**技术型领导公关策略

**4、政企客户关系构建全景图**

1）个人方面

2）岗位晋升

3）职业发展

4）家庭关系

5）兴趣爱好

6）社会成就

* **工具：**客户信息收集表

**5、政企客户关系的三线突破**

1）商务关系

2）技术关系

3）高层关系

* **工具：**关系突破的验证标准

**第三讲：政企营销-政企大客户开发难题破解**

**【本章收获】：掌握政企客户运作流程，运用“升维营销与降维打击“策略，双管齐下助攻政企客户成交。**

**1、政企客户开发难题**

1）政企客户难找？

2）政企客户难约？

3）政企客户难见？

* **话术-**政企客户拜访的开场话术

**2、政企客户破局**

1）如何突破高层？

2）如何穿越中层？

3）如何找到采购组织关键人物

* **讨论-**如何让你的业务对接人引见高层领导？

**3、绘制政企客户权力组织地图**

1）权力组织

* 角色识别
* 权力识别
* 态度识别
* 性格识别

2）决策链分析

* 决策节点
* 关键决策人
* 影响者分析
* 项目推动
* **工具：**政企大客户链分析表

**4、政企客户开发六种策略**

1）组织技术交流

2）邀请客户参观公司

3）考察样板工程

4）现场会

5）第三方推动

6）领导暗示

**第四讲：实战演练-政企大客户拜访情景演练**

**【本章收获】：模拟政企业务场景，通过角色扮演，把所学知识转化落地。**

**1、角色分工与拜访准备**

1）确定业务场景

2）确定角色人选

3）销售道具准备

**2、实战拜访演练**

1）入场仪式

2）开场话术

3）主题沟通

4）客户承诺/项目推动

**3、演练点评**

1）评委点评

2）嘉宾点评

3）老师点评