

日照职业技术学院课程单元设计 4

单元标题： 模块 2 开发客户 1. 寻找潜在客户			
授课对象：市场营销		学时： 2	上课地点：多媒体教室
学 习 目 标	能力（技能）目标	知识目标	素质目标
	能寻找到项目的潜在客户	顾客资格 审查 销售线索	分析问题的能力
能 力 自 测	<p>自我测试 5</p> <p>1. 你和供应商因所供商品发生了争执。按你公司的观点，从对方的月报表看，供货条件有明显错误。此时你该：</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 停付全部货款</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 停付有争议部分的货款</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 建议协商解决双方的争议</p> <p>2. 你公司办事处的租赁合同已经到期，准备续租，估计房主会要求将租金提高 20%。那么你将：</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 主动提出“合情合理”的建议，提高租金 10%</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 要求对方降低租金</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 请求公断仲裁</p> <p style="margin-left: 40px;">d) 罗列房屋的种种需要修补和改善之处</p> <p>3. 你为沙迪斯承建了一处公共工程，合同中有延迟交工的罚款条款。因分包商有一重要机械部件未能如期交货，以致将影响工程的按期交工。此时你应：</p> <p style="margin-left: 40px;">a) 检查供货合同，找出分包商应负的责任</p> <p style="margin-left: 40px;">b) 责令现场施工负责人列举该分包商自工程开工以来的种种失误，以传真向分包商的上级提出投诉</p> <p style="margin-left: 40px;">c) 给对方的经理打电话，威胁要诉诸法律，由其承担延迟交工的全部罚款</p> <p style="margin-left: 40px;">d) 安排一次会议与对方协商补救办法，讨论由你方工程师提出的解决方案</p> <p>我作为谈判者目前更像</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;"> 驴 羊 狐 枭 </p>		

他们要的是你的稳定性!!

十个月前，罗塞恩卫生局与卓格玛公司（一家从事电脑服务的机构）签了份合同，委托该公司代办其下属医院的工资发放事宜。这个合同是卓格玛公司经过激烈的投标竞争才赢得的。合同为期五年，该公司每年能得到服务费 180 000 镑（每月 15 000 镑）。

上个月由于机器发生故障，卓格玛公司未能及时将工资数据交付银行电脑系统，从而影响到罗塞恩的下属医院未能如期给员工发放工资。以致员工怨声载道，纷纷离开工作岗位开会抗议，该局不得不采取紧急措施，请人加班加点人工赶制工资单把工资发出才算没有酿成更大的麻烦。

卫生局就卓格玛未能如期完成合同规定任务，向其做了数次电话交涉，并告知拟采取的行动。随后送去了一纸备忘录。

随着这次事件的发生，不少员工提出请局方另请其他公司代办工资发放的要求。

卓格玛被告知，他应对造成的损失负责。如果各医院的投诉成立，损失总额估计将高达 100 000 镑之多。他们还被告知，不但要赔偿这笔损失，卫生局还将保留对今后可能发生的损失追加索赔的权利。

同时，卫生局声称，人工赶制工资单的费用 10 000 镑也应由卓格玛公司承担。

更为严重的是，该局宣称，在该局扩大管理工作电脑化范围的其他招标中，卓格玛公司作为“理想”投标人的身份将被立即冻结。

[现在假定，你将作为卫生局方的谈判代表；请考虑有关双方争执的如下背景情况。]

你得知卓格玛公司为妥善处理这一问题已经做了巨大的努力，而且事故发生前该公司的服务也是令人满意的。另外据传该局不少下属医院的劳资关系一直相当紧张。

在卫生局下属医院会计、成本、医疗安排和人事档案等管理工作电脑化的谈判中，你已与作为投标人之一的卓格玛公司进行过多次讨论。如果投标获胜，该公司可取得以营业额将跃增五倍（ $5 \times 180\,000 \text{ 镑} = 900\,000 \text{ 镑}$ ； $5 \text{ 年} \times 900\,000 \text{ 镑} = 4\,500\,000 \text{ 镑}$ ）。而目前卫生局这一块在该公司的总营业额中所占份额为 20%。

在你向卓格玛公司发出备忘录后，从局方得知，他们的主意有所改变，打算或是撤销索赔，或是大幅度削减索赔金额（可削减到 17 000 镑，甚至更少一点）。但卓格玛公司对此等变化尚一无所知。

你为人工赶制工资单所提的 10 000 镑索赔，根据的是卓格玛公司以前为卫生局所作分析中的数字。只包括登记、税务管理、安全保卫和回答员工咨询等费用而非人工管理工资的全

	<p>部支出。你当初如此提出，原意也只在微示惩罚而非真想索回全部损失。</p> <p>如果卓格玛公司不愿为迎合你的解决意图做出让步，又不愿就避免发生类似事故提出任何建议的话，则你在谈判中的地位将与他整个来个颠倒。因为你如单方面终止合同，将面临53 000 英镑的罚款。</p> <p>卓格玛告诉你，发生延误是由于卫生局的出纳部门所提供的一周税金密码有误，但承认自己公司的操作人员也未能及时察觉。而恰巧这时一台主机发生了故障以致不能及时重做。再加上祸不单行，备用电脑在输入错误密码后也失灵了，这才使得延误更甚。</p> <p>1 在这一谈判中，卫生局方面最重要的目标是什么?原因何在?2 卫生局一方在谈判中可能的最大失误是什么?</p> <p>3 卓格玛一方在这一谈判中的主要利益何在?</p> <p>4 卫生局应志在达成何种形式的交易?</p> <p>5 谈判中，卓格玛不该提什么?原因何在?</p>
教学组织	<p>任务导入</p> <p>为日照绿茶寻找潜在顾客，提供五种一是的寻找线索</p>
	<p>任务资讯</p> <p>一 潜在顾客资格审查</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 潜在顾客有钱进行购买吗? ▪ 潜在顾客有购买决定权吗? ▪ 潜在顾客有购买欲望吗? <p>二 寻找潜在顾客线索</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 通过网络寻找顾客 ▪ 陌生拜访 ▪ 无限连锁—顾客推荐 ▪ 被遗弃的顾客客 ▪ 销售线索俱乐部 ▪ 列出潜在顾客的清单 ▪ 成为专家：发表文章 ▪ 公共展览和演 ▪ 对影响力中心 ▪ 电话和电话营销 ▪ 观察 ▪ 关系网 <p>三 寻找潜在顾客的准则</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 定制或选择一种与你公司需求相适应的寻找潜在顾客的方法 ▪ 首先要强调具有高潜力的顾客，之后再关注潜力稍弱的顾客

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 对没有购买潜力的顾客经常进行回访
	<p>任务实践</p> <p>讨论</p> <p>汇报</p>
	<p>任务检查</p> <p>分析、评价小组的学习态度、汇报效果</p>
	<p>自我测试 5 释评</p> <p>1. a)这是首先要做的事，它能使你在谈判补偿时手中有了最有力的杠杆。只有“驴”才会以为这么做不够“道德”——要知道你只是停付而非拒付!大多数经理都深知这一点，这是他们常用的办法。这表明在我们中间还是有“狐”性的人居多。</p> <p>b)这么做，你把问题大大缩小了，也就减弱了自己掌握谈判杠杆的力量。“驴”通常都这么做。</p> <p>c)决不可把它作为首选的办法。把谈判杠杆拱手让人是“羊”的做法。即使要建议仲裁也只能让对方去提。</p> <p>2. a)还没摸清对方的真实意图就率先提出增租 10%，那么你很可能要冒增租 15% 的危险。这是“羊”的做法。</p> <p>b)这是初出茅庐的“狐”的最佳开价，但最好将其作为 d)项的补充或是支持。</p> <p>c)提出公断的要求也就断送了自己对决定租金的否决权。只有“驴”才这么做。</p> <p>d)谈租金之前先提房屋的缺陷(而缺陷总是能找得到的)这就为要求少提租、不提租甚至降租(与 b)项结合)埋下了伏笔。最不济，也能让对方把房屋修缮一新。这对房主的增租要求是个小小的压力。这表明“狐”成熟了。</p> <p>3. a)这是马后炮，也无助于解决你与沙迪斯之间的违约问题，是“驴”的选择。</p> <p>b)这么做既浪费时间又白花传真费，误期未交的机械部件仍然到不了工地。行事刻板的“驴”常做这种傻事。</p> <p>c)威胁同样无助于使机械部件运到工地。“驴”在感情冲动时常这么做。</p> <p>d)“梟”不光提抱怨，也谈判可行的补救办法(更力求避免对簿公堂)。</p>
教学材料	<p>PPT</p> <p>案例资料</p> <p>教材</p>
作业	<p>讨论分析 能力项目的五个题目</p>

