



《销帮》系列营销课程

《客户关系管理》课程

——致 XXXX

PROJECT PLANNING PROPOSAL >>>

本项目总体设计

【培训背景】

客户关系管理理论自从 1997 年被提出之后，就受到实业界和理论界的广泛重视。为加强客户关系的理论传播与实践指导，在借鉴和汲取中外学者的研究成果以及成功企业实践经验的基础上，《销帮》系列营销培训平台隆重推出了《客户关系管理》和《大客户战略营销》等经典课程。课程合生动案例，系统、深入地介绍了客户关系管理的理论体系以及相关领域的最新研究成果，提供了实施客户关系管理的操作方法、技术手段和实施工具。课程主要包括客户与客户关系管理、客户心理与行为、客户关系调查与目标客户选择、客户价值的构成与最大化、客户满意与满意度、客户忠诚的形成与培养、客户关系的维护与保持、客户沟通与整合营销传播、CRM——现代客户关

系管理系统、客户服务管理、学习型客户关系、客户权益保护等内容。

本课程是从实战入手，通过系统的分阶段训练，来提高销售团队的客户管理能力。课程在讲师多年的各行业销售实践、咨询与培训的经验基础上，进行提炼和总结而成，凝聚了讲师多年的营销管理实践经验和真知灼见，针对性的解决营销团队中的精神萎靡，工作效能低下，专业水平生疏和产能低下等问题，协助营销管理者进行整体营销水平的提升。

【培训对象】

营销管理干部

【培训特色】

□ **听得懂-实战性**：课程讲师具有多年的多行业的销售实践经验，具有丰富的销售理论底蕴和实操技巧。课程使用的案例全部来自讲师本人的亲身经历或咨询案例，具有很强的实战性和可操作性。

□ **记得住-互动性**：课程采用互动式教学，内容包括生动的案例研讨、视频分析和情景演练，能够有效加深学员对所学内容的理解和实际转化能力，现学现会，现学现卖。

□ **用得上-针对性**：课程讲师具有多年的销售经验，对销售过程中所存在的障碍、误区，有切身的体会和深刻的感悟，善于分析和解答学员面临的各种实际问题，能够与学员形成共鸣和更好的交流，从而使学员获得咨询的收益。

【进程安排】

课程时间	1-2天	课程对象	客户销售团队全员
课程方式	封闭训练	课程人数	50左右
课程安排	第一模块：客户关系与客户价值 第二模块：客户关系的维系保持 第三模块：现代客户关系的管理		
培训模式	课堂讲授、案例分析、情景模拟、游戏体验		
课程地点	客户指定	讲师团队	陈攀斌老师+助教团队

【教学计划】

第一模块：客户关系与客户价值

培训模块	培训内容
一、客户与客户关系管理	客户与客户关系管理 1、客户的含义与分类 2、客户关系管理的性质与功能 3、客户关系管理的产生与发展 4、客户关系管理理论的应用
二、顾客心理与行为	客户心理与行为 1、客户的心理过程 2、客户的个性心理结构 3、客户的态度、需要和动机 4、客户购买决策与行为
三、客户关系调查与目标客户选择	客户关系调查与目标客户选择 1、客户关系调查 2、客户细分与目标市场选择 3、目标客户的寻找和选择 4、关键客户的识别与选择 5、潜在客户的开发与转化
四、客户价值的构成与最大化	客户价值的构成与最大化 1、客户价值理论与理论演进 2、客户让渡价值的构成与分析 3、客户相对价值分析 4、客户生命周期价值模型 5、客户价值最大化

培训模块	培训内容
随堂测试	《客户个性心理结构分析》 《客户相对价值分析》

第二模块：客户关系的维系保持

培训模块	培训内容
一、客户满意与满意度	客户满意与满意度 1、客户满意的意义及影响因素 2、客户满意度研究 3、客户满意的实现途径 4、客户满意度指数
二、客户忠诚的形成与培养	客户忠诚的形成与培养 1、客户忠诚的形成 2、客户的品牌忠诚度 3、客户忠诚度的测量与分析 4、客户忠诚度的培养和提高
三、客户关系的维系与保持	客户关系的维系与保持 1、客户的流失与背叛 2、正确处理客户不满 3、维系客户的途径 4、开展关系营销
四、客户沟通与整合营销传播	客户沟通与整合营销传播 1、客户沟通的含义 2、客户沟通的过程与渠道 3、整合营销传播的步骤及媒体计划 4、整合营销传播的效果衡量与过程评估
随堂测试	《客户忠诚度测量》 《整合传播营销策划案设计》

第三模块：现代客户关系的管理

培训模块	培训内容
一、现代客户关系管理系统	CRM——现代客户关系管理系统 1、CRM的内涵与性质 2、CRM的实施步骤和方法 3、实施CRM的支持系统 4、CRM的实施现状与发展
二、客户服务管理	客户服务管理 1、服务理念与客户服务管理 2、影响客户服务管理的因素 3、建立高效率的客户服务机制 4、加强客户服务机制的有效运作
三、学习型客户关系	学习型客户关系 1、客户学习与学习客户 2、建立学习型客户关系 3、教育与培训客户 4、客户参与（DIY）与客户体验

培训模块	培训内容
四、客户权益保护	客户权益保护 1、客户权益保护的历史 2、客户权益保护的内容和现状 3、保护客户权益的企业责任
随堂测试	《场景化体验方案策划》

【授课视频】

《销帮》课程视频专辑：

<http://list.youku.com/albumlist/show?id=26025387&ascending=0.html>