

课程类别	技能类	课程名称	《大客户的管理与维系》	课时	1天
适合对象	大客户销售主管、销售人员、大客户经理				
课程组合					
学习收获	<p>《大客户的管理与维系》能够为以下问题带来答案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、如何确认客户维系的关键人？ 2、怎样建立和培养客户内线？ 4、如何找到客户真正的需求？ 5、如何提供令客户满意的服务？ 6、如何预防客户的流失？ 7、如何提升客户的忠诚度？ 				
课程特色	<p>1. 以实战工具将维系技巧与实际工作有效结合</p> <p>实战宝典当中穿插智慧锦囊、实际案例、工作目标、工作范例、具体话术、管理工具、分析表单等实用工具，做到理论与实际工作相结合，为大客户销售的实际工作提供有效的指导，成为客户经理的工作指南。</p>				
课程内容	课程大纲		课程大纲		
	<p>理念导入:聚焦客户：大客户维系的意义</p> <ol style="list-style-type: none"> 一. 客户忠诚的要素 二. 赢得客户的策略 <p>小组讨论：客户忠诚的价值</p> <p>第一单元.客户分析；建立客户信息管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 一. 收集哪些客户信息 二. 怎样收集客户信息 三. 信息如何分析处理 <p>小组练习：客户信息视图分析</p> <p>第二单元.建立信任：培养互赖客户关系</p> <ol style="list-style-type: none"> 一. 内线发展的三个阶段 二. 培养同盟关系的方法 三. 编织金字塔型关系网 <p>案例分析：客户为什么被抢走？</p> <p>第三单元.发现需求：发掘分析客户需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 一. 什么是客户的需求 二. 如何找到客户需求 三. 怎样引导客户需求 <p>案例分析：客户的需求在哪里？</p>		<p>第四单元. 后续服务：维系深化客户关系</p> <ol style="list-style-type: none"> 一. 客户回访 二. 响应服务 三. 商机管理 <p>案例分析：大客户投诉处理</p>		
讲师介绍	<p>陈巍老师：中国顶尖客户服务战略管理咨询专家，才博客户管理学院院长、全国服务质量标准化评估委员会委员、首席评审专家，中国商业联合会特聘客户服务管理专家、中国《客户服务质量管理师》资格认证项目的首席认证导师。三一重工服务战略顾问、狮王教育集团服务战略顾问。</p> <p>陈巍老师一直致力于企业服务战略及管理的研究、咨询和培训工作，对于企业服务战略、服务体系建设、服务流程优化、服务品牌创建有着丰富的实战经验，对于服务战略、运营管理有着深入的研究和独到的见解。并得到中国航空、万科地产、中国移动、宝马中国、腾讯公司、招商银行、国信证券、中国人寿、海尔集团、三一重工、沃尔玛等标杆企业管理者的普遍接受和认同。</p>				