

# 《客户关系维护》

## 【课程背景】

客户作为企业收入的重要来源，其重要性不言而喻。尤其在现今经济下行的时期更是显得尤为重要，在专业化销售流程当中，客户维护是一个极其重要的环节。如何开发出有效客户，如何建立企业与客户之间稳定的关系，这一切都建立在提高全体员工客户服务意识、提高整体客户服务的管理水平上，只有做到以上两点，才能真正确保与客户关系的稳定与延续。

实现客户的忠诚与口碑转化，任重而道远。本课程由表及里，对客户维护进行剖析，旨在明己及人，掌握客户维护的方法与技巧。

## 【课程收益】

- 学习客户档案建立和完善的方法
- 学习如何实现客户满意度与忠诚度转化的方法
- 掌握客户抱怨的处理方法与技巧
- 学习并掌握客户深度营销的实战方法

## 【课程形式】

老师讲授+小组研讨+全员互动+案例分享+启发式教学

## 【课程对象】

保险公司全体员工

## 【课程时长】

1天（6小时/天）

### 一、客户档案的建立与完善的方法

- 1、准确客户数据的搜集与更新
- 2、通过数据搜集实现服务提品

### 二、客户满意度 VS 客户忠诚度

- 1、客户的真实需求
- 2、从满足需求到客户转化
- 3、如何跳出满意度的怪圈

### 三、由客户满意到客户忠诚的策略

- 1、从全员营销到服务营销

- 2、全方位的客户关怀
- 3、标准化 VS 个性化
- 4、程序面 VS 个人面
- 5、形式比内容更重要
- 6、CRM 的使用技巧
- 7、实用客户关怀工具的使用技巧

#### **四、客户抱怨投诉处理技巧**

- 1、客户抱怨投诉心理分析
- 2、处理投诉的要诀
- 3、10 种错误处理客户抱怨的方式
- 4、影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素
- 5、客户抱怨及投诉处理的六步骤
- 6、客户抱怨投诉处理三明治技巧
- 7、客户抱怨投诉处理细节
- 8、巧妙降低客户期望值技巧
- 9、当我们无法满足客户的时候
- 10、快速处理客户抱怨投诉策略

#### **五、客户深度营销技巧**

- 1、客户重复营销技巧
- 2、客户交叉营销技巧
- 3、客户转介绍营销技巧

模拟演练、点评分析