

《卓越客户关系管理》

【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，客户开发与维护也是极为重要的一个环节。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公司员工客户服务意识、提高企业的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的关系保持的更长久

【课程收益】

- 掌握维护客户的策略，提高客情管理的技巧和能力
- 细化客户分类标准，进行差异化管理，实现最高投入产出比
- 帮助企业建立有效的客户关系系统，掌握维护客情的技巧

【课程形式】

讲授+互动+分组研讨

【课程对象】

企业中基层管理及全体员工。

【课程时长】

2天(6小时/天)

【课程老师】

金玉成老师

【课程大纲】

一、 先进营销理念

- 1、 价值论与需求论
- 2、 顾问式营销与精准营销
- 3、 从4P到4R提前响应客户需求
- 4、 顾问式营销
- 5、 客户关系管理的重要性

二、 CRM的基本作用

- 1、 记录客户基本信息
- 2、 记录销售过程和销售投入
- 3、 成交记录汇总
- 4、 投入产出比分析

- 5、 进行销售预测
- 6、 行业及区域市场分析

三、 CRM 的高级作用

- 1、 客户价值分析
- 2、 销售团队管理手段
- 3、 找出规律，发现问题
- 4、 即时干预，及时改进
- 5、 防止销售把持客户
- 6、 避免销售填写虚假信息

四、 客户关系建立过程

- 1、 筛选客户
- 2、 接触客户，建立关系
- 3、 强化关系
- 4、 让客户产生偏好
- 5、 与客户结盟

五、 客户满意度维护

- 1、 客户满意度调查手段
- 2、 满意度从何而来
- 3、 如何让客户感觉物超所值
- 4、 怎样提高客户满意度、忠诚度
- 5、 如何在客户满意度和服务成本之间寻求平衡？
- 6、 如何防止客户抱怨和客户流失

六、 通过客户关系管理提升业绩

- 1、 客户的增长矩阵
- 2、 如何降低销售成本
- 3、 交叉销售与扩大销售
- 4、 如何促使重复采购
- 5、 如何索取转介绍
- 6、 如何放大客户需求

分组研讨：如果我是客户