

核心客户情报获取与业务渗透

主讲：陈思航老师 12 课时

课程目标

高端客户营销管理人员必须掌握的方法：

- 一、掌握开发高端客户的策略和步骤
- 二、学习专业的重点客户营销技巧
- 三、客户情报收集与分析
- 四、产品的设计理念
- 五、客户谈判策略与经验分享
- 六、学习如何和客户建立长期的合作伙伴关系
- 七、了解高端客户关系管理的关键内容

课程对象

大客户营销管理从业人员、金融业营销从业人员、金融产品开发人员。

授课方式

专题讲解、课堂练习、案例分析、小组讨论

课程大纲

一、SMART 大客户竞争情报获取与分析

- 1、自身产品情报获取与分析 (SELF)
- 2、竞争对手产品情报获取与分析 (RIVAL)
- 3、目标客户情报获取与分析 (TARGET)
- 4、行业动态情报获取与分析 (MARKET)

二、大客户渗透策略

1. 精确市场细分 (定位)
2. 有效挖掘目标客户
 - 1) 机构内部搜索法
 - 2) 人际连锁效应法
 - 3) 建立目标市场法
 - 4) 资料分析法
 - 5) 人肉搜索法
 - 6) 微博、社交网站等电子化渠道的高端客户搜索技巧
 - 7) 借力营销法
 - 8) 公私联动营销法
 - 9) 会议营销法 (内容案例见末页)
3. 高端客户群人脉群体的渗透策略

案例:世界 500 强 STAR TV 中国区总裁李××及史泰博中国区总裁陈××金融业务

4. 营销效果评估

三、沟通策略

- 1、左脑型大客户沟通策略
- 2、右脑型大客户沟通策略
- 3、方案呈现技巧

- 4、报价策略
- 5、聚焦营销策略

四、高端客户关系管理策略

- 1. 客户分层分级策略
- 2. CRM 与客户营销的关系
- 3. 如何组织高端客户开展社交活动
- 4. 商务送礼“三小策略”
 - 1) 小实惠
 - 2) 小麻烦
 - 3) 小乐趣
- 5. 客户关系维护的三个境界
 - 1) 我为客户服务
 - 2) 客户为我服务
 - 3) 客户为客户服务
- 6. 高端客户关系维护 10 大策略总结

案例：与福布斯白金 400 强全球最大地产公司 JLL 中国区零售首席营运官 JASON；宏图三胞副总裁邱**；高资产客户丁**（深圳机场及亚星客车前 10 大股东）的客户关系维护实例分析。