
客户关系策略与维护实务

壹、 课程目的：

- a) 加深学员对客户价值与关系管理的理解，建立现代客户导向的营销理念
- b) 提高学员在客户分析、开发和成交等方面的策略规划能力
- c) 通过实际案例的分析与讲解，帮助学员掌握客户关系管理实战策略与工具方法。

贰、 课程提纲

1. 客户关系管理认识

- a) 客户关系管理中常见的主要问题与分析
- b) 基于客户价值的关系管理理念
- c) 现代客户关系管理的原则与体系保证
- d) 案例分享：某公司的客户关系管理经验

2. 有效的客户关系策略

- a) 做好客户细分与营销模式选择
- b) 客户的筛选策略与相应工具
- c) 客户开发技巧与销售达成策略
- d) 案例分享：某行业客户的营销策略解析

3. 如何做好客户关系日常维护

- a) 建立分层分类的全界面客户关系
- b) 不同性格类型客户的沟通技巧
- c) 不断提升客户忠诚度，实现交叉销售
- d) 客户异议的分析与有效应对
- e) 实战案例分享

4. 课堂互动

- a) 现场学员的互动研讨和答疑