

---

# 《经济危机下如何建立客户的忠诚度和购买信心》课程大纲

主讲：崔自三

**【课程对象】：**

高级管理人员、销售及市场人员、营销储备干部、客服中心人员等。

**【课程时间】：**

两天，12 课时

**【课程特色】：**

经济危机形势下，客户关系管理更加重要，它决定了企业能否顺利过冬，能否迎来生机勃勃的春天。而如何让客户满意和提升客户购买信心则是一门艺术。它包括客户行为心理学、客户服务技能和技巧、客户投诉的处理技巧、心态、方法等、营销活动的有效性。要站在客户的角度分析问题，了解客户决策心理学、客户决策过程和影响客户决策的关键要素。

抓住客户的心理，基于“双赢”的原则，从小事做起，让客户满意。不但要让客户满意、更重要是让客户有一个好的口碑，能够持久、永续合作。本次培训课程通过高效客户关系管理构建的方法的讲解等，让学员能够切实掌握新形势下，如何更好地掌控客户，把握市场，从而立于不败之地。

**【课程大纲】：**

**破冰游戏：**分组：队长、队名、口号、队歌

培训结束，评出优胜组、先进个人，并进行奖励

## 一、经济危机离你有多远？

- 1、探源经济危机——经济危机是如何形成的？
- 2、次贷危机——金融危机——经济危机——当前经济危机是如何形成？
- 3、没有危机是最大的危机——经济危机就在你身边

**讨论：经济危机对你影响有多深？**

## 二、经济危机形势下，为何要建立客户忠诚度及购买信心？

- 1、市场竞争加剧，客户争夺更加激烈
- 2、洗牌加速，客户购买信心下降
- 3、新形势下，需要构建战略合作伙伴关系

## 三、经济危机形势下，重新认识客户忠诚度

- 1、市场不景气，我们需要什么样的客户忠诚度？
- 2、什么是客户忠诚度？
- 3、客户忠诚度的两种表现形式

## 四、经济危机形势下，如何建立客户忠诚度？

- 1、影响客户对企业忠诚的四大因素主要有：
  - √内在价值
  - √交易成本
  - √各种关系利益人的互动作用
  - √社会或感情承诺
- 2、企业客户的四种类型：“蝴蝶”、“挚友”、“陌生人”、“神秘者”

---

3、不同类型客户不同对策

## 五、建立客户忠诚度的十五大策略

- 1、建立员工忠诚
- 2、确定客户价值取向
- 3、执行 80/20 法则
- 4、让客户认同“物有所值”
- 5、根据客户忠诚现状确定提升办法
- 6、服务第一，销售第二
- 7、化解客户抱怨
- 8、获得和保留客户反馈
- 9、知道客户的价值定义
- 10、主动提供客户感兴趣的新信息
- 11、做好客户再生
- 12、针对同一客户使用多种服务渠道
- 13、创造以客户为中心的文化
- 14、实现“一对一”服务
- 15、想客户未来所想

## 六、通过客户关系管理 (CRM) 建立客户忠诚度

- 1、什么是客户关系管理 (CRM) ?
  - 2、客户关系管理 (CRM) 能够解决哪些问题 ?
  - 3、客户关系管理的主要方法和理念
- √掌握不同客户群不同决策和需求的心理状态
  - √如何迅速掌握客户的个人需求和企业需求
  - √如何收集客户资料和信息技巧
  - √客户细分的原则和满足客户需求的方案

## 七、客户关系管理与客户体系规划实务

- 1、客户档案-客户资料卡的运用
  - √客户情报的搜集
  - √客户资料卡的制作
  - √客户资料卡的用途
- 2、客户管理的内容及方法
  - √客户管理的分类
  - √客户管理的内容
  - √客户管理的原则

## 八、客户心理分析与危机管理

- 1、客户的心理学特征
- 2、如何处理客户的抱怨和投诉
  - √处理客户不满的重要性
  - √客户投诉的内容
  - √处理客户不满的原则
- 3、客户投诉处理应注意的问题与技巧
  - √处理客户不满的常见错误行为
  - √处理客户不满的正确行为
  - √处理客户投诉的正确方法

---

#### 4、处理客户不满和投诉的程序

- √营造气氛
- √诊断问题
- √寻求方案
- √达成共识
- √贯彻落实

案例：某知名企业客户投诉管理制度及管理表格分享

案例：某客户异议处理管理手册

### 九、经济危机下，如何通过差异化的营销组合策略建立客户购买信心？

#### 1、产品提升策略

- √产品定位，走差异化路线
- √产品的三个层次
- √产品差异化策略实施

#### 2、价格创新策略

- √定价要考虑的因素
- √定价的策略
- √巧用价格杠杆技巧
- √从卖价格到卖价值

#### 3、渠道创新策略

- √终端为王，渠道制胜
- √提升业绩的渠道变革方向
- √构建渠道价值链
- √高效渠道激励策略
- √开展深度分销、协销

#### 4、促销创新策略

- √低成本促销技巧
- √广告传播技巧
- √实效公关技巧

#### 5、打造高效能营销团队

- √团队的力量
- √什么是团队
- √团队的五大要素
- √高效能营销团队打造的六大核心武器