

# 《大客户经营维护实战》

## 【课程收益】：

本课通过海尔集团大客户经营维护的实战操作案例，系统总结了大客户经营维护的体系问题。本课收益如下：

- 1、大客户经营维护的作用与实务
- 2、大客户经营维护的常用方法
- 3、大客户经营维护体系的建立

## 【讲课提纲】：

### 第一讲：客户维护概论

1. 什么是客户维护
2. 为什么要做客户维护
3. 客户维护的项目内容
4. 案例分享

### 第二讲：维护客户的信息

1. 信息的重要性
2. 个人客户信息
3. 企业客户信息
4. 信息收集渠道
5. 管理客户信息
6. 案例分享

### 第三讲：客户的分级维护

1. 为什么要客户分级
2. 如何做好客户分级
3. 如何维护各级客户
4. 案例分享

### 第四讲：做好客户的沟通

- 1.沟通的作用
- 2.沟通的内容
- 3.沟通的途径
- 4.投诉的处理
- 5.案例分享

## **第五讲：维护好客户的满意**

- 1.什么是客户满意
- 2.客户满意的意义
- 3.客户满意的衡量
- 4.让客户满意的因素
- 5.如何做让客户满意
- 6.案例分享：海尔对客户的2个原则

## **第六讲：提高客户的忠诚度**

1. 客户忠诚度的意义
2. 客户忠诚度的衡量
3. 忠诚度的影响因素
4. 提高忠诚度的路径
5. 案例分享

## **第七讲：总结回顾**

- 1.总结回顾
- 2.沟通互动