

《海尔客户经营之道》

- 1、销售数据：2014年海尔集团全球营业额预计实现2007亿元，同比增长11%，数据增长背后是什么支撑？
- 2、数据背后：阿里巴巴集团与海尔集团达成战略合作，双方将基于海尔集团在供应链管理、物流仓储、配送安装服务领域的优势，及阿里巴巴集团在电子商务生态体系的优势，联手打造全新的家电及大件商品的物流配送、安装服务等整套体系及标准，该体系将对全社会开放。海尔是一个传统家电制造企业，为什么会在互联网电子商务领域拓展？
- 3、管理借鉴：本课借鉴海尔客户经营之道，让制造型企业在客户的布局、开发、经营、维护、升级、创新等方面有所借鉴。

第一部分：海尔客户的开发布局

1、海尔全国区域布局及运营模式

A、海尔全国区域布局讲解

B、海尔全国销售运营模式讲解

2、海尔渠道销售模式

海尔渠道销售模式介绍

3、海尔客户渠道类别

A、海尔全国客户渠道介绍

B、优缺点分析

4、海尔客户开发流程

A、当地市场调查

B、客户设立

C、店址设立

D、投入费用

E、店面人员配置

F、海尔客户管理平台操作指导

G、海尔客户标准化形象

5、海尔客户的经营过程

A、开火

B、开活

C、开稳

D、开久

6、海尔客户无缝覆盖布局

A、客户开发布局

B、市场细分，消除空白区域

7、海尔销售人员考核

A、人区客匹配

B、人单合一经营

C、销售团队日清

第二部分：海尔客户管理

1、海尔三情分析：敌情、行情、我情

A、海尔信息系统的组成

B、海尔信息系统的运行

2、海尔客户分类管理经营

A、伙伴型客户

B、情感型客户

C、漂移型客户

D、市场型客户

3、海尔客户管理

A、选择渠道

B、激励渠道

C、规范渠道

D、杜绝窜货乱价

E、客户优化、升级

4、海尔客户关系管理

A、什么是客户关系管理

B、为什么要做客户关系管理

C、怎么做好客户关系管理

5、海尔客户关系管理的内容

A、客户关系管理的导向

B、客户关系管理的内容

6、海尔客户关系的考核指标

A、客户满意度

B、客户占有率

C、客户支持率

D、客户流失率

7、海尔客户关系管理的实施

A、客户线和产品线

B、定期培训机制

C、市场活动方案

D、指标考核验证

8、海尔客户管理的计划、执行和控制体系

A、海尔计划的制定

B、海尔计划的执行

C、海尔计划的控制

9、海尔销售团队的管理

A、海尔用人的观念

B、海尔销售团队建设的方式

C、海尔培训是最大的福利