

集团客户经理八项修炼

课程内容：

第一部分 如何做正确的事——思考力

- 1、四段营销公理
- 2、销售的七大原则
- 3、行业经理/客户经理具备的态度
- 4、学习法则，提升思考力的有效途径

第二部分 如何把事情做正确——执行力

- 1、行业经理/客户经理的职责
- 2、行业经理/客户经理的七项素养
- 3、以目标为管理导向的执行力工程
- 4、有效掌握执行的技巧

第三部分 修炼建立陌生关系——自信力

- 1、自信源于自知

分析“本我”

发现“自我”

发展“超我”

第四部分 发现和满足客户需求——理解力

- 1、客户的类型
- 2、客户心理分析
- 3、客户需求管理
- 4、掌握临门一脚的方法

第五部分 让客户说“是”——影响力

- 1、如何塑造产品的价值
- 2、如何解除客户的抗拒点

3、客服人员个人魅力展现

4、超越客户满意的服务问答技巧

第六部分 持续的愉悦服务——取悦力

1、行业经理/客户经理良好的第一印象、形象

2、如何微笑

3、如何快速建立信赖感

4、信赖感的5大原则

5、简洁有效的赞美途径

第七部分 让我们和客户走得更近——沟通力

1、如何倾听

2、如何赞美

3、如何发问

4、口才力训练

第八部分 如何应对变化，在变化中寻求机会——应变力