

# 客户经理服务技能提升

## 课程内容：

### 第一部分 客户经理的角色定位

### 第二部分 客户经理的工作模板

#### 1、信息采集与分析

客户信息

竞争对手信息

信息分析工具

#### 2、个人业务推荐

#### 3、集团产品拓展

#### 4、业务咨询及受理（FABE 法则）

#### 5、处理投诉（原则、技巧、要素）

#### 6、客户挽留

#### 7、用户发展

#### 8、怎样做客户关怀

#### 9、自我管理（时间、情绪）

### 第三部分 集团客户关系长期维护技巧

#### 1、集团客户关系管理的要点

#### 2、集团客户关系深入维护全流程

### 第四部分 移动客户经理疑难杂症处理方法

#### 1、客户迟迟不成交怎么办？

#### 2、不知道客户状态怎么办？

#### 3、客户怎么都成，就是不签单怎么办？

#### 4、客户不信任我们怎么办？

#### 5、客户不见我们怎么办？

- 6、客户有需求，但不买怎么办？
- 7、客户骚扰我们怎么办？
- 8、经费很少，与客户的沟通机会太少怎么办？
- 9、客户的要求无法满足该怎么办？
- 10、如何登门处理客户投诉？