
《客户服务和商业思维特训》培训方案

(1 - - 2 天)

郑奕老师提供

一、课纲介绍

课程收益：

1、建立危机意识，激发热情

-
- 2、激发员工服务和责任意识
 - 3、了解现代客户需求的变化
 - 4、掌握有效的聚类销售技巧
 - 5、高效沟通发现和解决问题
 - 6、学会提升客户忠诚度策略
 - 7、简单易懂，可以学以致用

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：中层管理者；储备干部。

课程内容：

一、产品同质化时代，凭什么赢得客户？

- 1、为什么客户一定要买他的大米？
- 2、为什么客户不得不买他的设备？
- 3、为什么金融危机赶不走他们的客户？

恶劣营商环境下，服务营销创新成为企业制胜法宝！

二、客户价值驱动下服务营销新模式

- 1、基于客户价值的全新服务理念
- 2、人人都是服务员，环环都是服务链
- 3、为什么仅仅盯住赚钱的个人和企业往往赚不到钱
- 4、4P-4C-4R 营销模式发展

三、微利时代，客户需求的变化

- 1、个性化强
- 2、差异多变
- 3、更高要求
- 4、更多体验
- 5、全员参与

四、重新定位自己的角色

- 1、首席客户时代的到来
- 2、客户经理新挑战：技术+服务+销售
- 3、卓越客户经理的特质
- 4、卓越客户经理素质要求

五、商业思维构建

- 1、分身技巧，提升时间管理效率
- 2、分心技巧，激发员工创新能力
- 3、设计最大化顾客终生价值的商业模式
- 4、从模仿到超越竞争对手
- 5、制定战略时减少赌性，降低风险

六、营销系统构建：

-
- 1、分钱技巧，提高团队生产力；
 - 2、分责技巧，提升员工责任感；
 - 3、打造自动化的销售流程
 - 4、科学的合作模式和分钱机制！
 - 5、以结果为导向，快速达成设定的目标！
 - 6、应用发散思维启发员工，调动员工积极性，倍增团队销售业绩！

七、如何让客户从满意到忠诚

- 1、客户满意的公式
- 2、客户忠诚培育模式