

VIP 客户服务经理技能提升大纲

讲师：黄铮

第一部分 服务营销知识与能力

第一节 基础营销知识

- 一、客户分类
- 二、客户价值
- 三、市场细分
- 四、客户信息
- 五、SWOT 分析
- 六、客户购买动机
- 七、消费者购买决策
- 八、有形展示
- 九、市场营销组合
- 十、4C 营销
- 十一、4S 服务
- 十二、4R 营销
- 十三、4V 营销
- 十四、顾客忠诚度
- 十五、顾客满意度

第二节 客户服务知识

- 一、服务
- 二、个性化服务
- 三、售后服务
- 四、客户关系
- 五、CRM 客户关系管理

第二部分 客户维系专业基本知识

第一节 VIP 客户服务经理维系挽留实战入门课程

- 一、VIP 客户服务经理的专业服务力模型
- 二、客户生命周期管理理论
- 三、客户性格分析及沟通技巧
- 四、异议处理技巧
- 五、谈判技巧
- 六、FAB 销售法
- 七、SEB 需求挖掘模型
- 八、VIP 客户服务场景
- 九、到期续约
- 十、预警挽留
- 十一、拆机挽留
- 十二、存费推介活动
- 十三、客户关怀
- 十四、价值提升

第二节 移动业务宝典

- 一、常规场景
- 二、疑难场景

第三节 宽带业务宝典

- 一、常规场景

第四节 公共业务宝典

- 一、到期续约

- 二、预警挽留
- 三、拆机挽留
- 四、存费推介活动
- 五、入网首次关怀

第三部分 客户维系规范

第一节 维系规范基础概念

- 一、目标
- 二、维系对象
- 三、应用角色

第二节 维系场景及流程总述

- 一、维系场景
- 二、维系流程

第三节：移动业务维系场景

- 一、流失预警
- 二、客户关怀
- 三、价值提升

第四节：宽带业务维系场景

- 一、流失预警
- 二、客户关怀
- 三、价值提升

第五节：客户级维系场景

- 一、客户基础管理
- 二、维系场景

第六节：质检管理

- 一、质检办法
- 二、质检标准
- 三、质检评估与分析
- 四、质量改进与提高