
大客户服务策略与技巧

培训对象

中层管理者

课程收获

大客户服务策略与技巧内训

课程大纲

一、大客户服务的要点及对服务人员的要求

- 1、尊重客户的同时，不要压抑自己；
- 2、大客户的 24 个需要；
- 3、客户需要的 15 种待遇；
- 4、客户自身需要一个价值认定的过程；
- 5、满足客户的难易程度：枣核型原理；
- 6、和客户之间像朋友关系一样维持动态的平衡之水冰汽；
- 7、既要让客户满意，也要让客户开心；
- 8、针对大客户的服务风格；
- 9、市场和客户对大客户经理的素质要求。

二、大客户服务核心技巧

- 1、从世界上最远的距离到最近的距离--让你的客户不设防.；
- 2、别跟他说“您是我们大客户”；
- 3、越大的客户越不计较你的过失；
- 4、大客户感性，所以你要 -- [赢在感觉] ；
- 5、今天你赞美客户了吗？
- 6、针对大客户服务的基本认识；
- 7、优质客户服务标准；
- 8、我不给你一张单子，都觉得对不起你；
- 9、投其所好，投其周围人所好；
- 10、锦上添花不如雪中送炭；
- 11、喜欢常规拜访 VS 拒访；

三、有效处理客户抱怨与投诉

[抱怨、投诉处理]

四、客户管理的科学方法与服务创新

- 1、让你的客户[从最初的不屑见你，到最后成为好朋友]；
- 2、做客户关系，选择用钱还是精神和情感的投入？
- 3、提升客户转网成本的策略与方法；
- 4、从发现需求，走向引导、制造需求；
- 5、和很熟悉的客户之间要礼节、礼貌干嘛？
- 6、谈生意，谈钓趣，谈斗经，谈佛教，谈心理；
- 7、客户迷信，我们就陪他一起去烧香；
- 8、* * * 客户关怀 * * *。

五、打造高绩效大客户服务团队

- 1、我猜：在国企呆时间长了，会缺少或丧失很多东西；

-
- 2、 管理者必须掌握的核心技能；
 - 3、 你所服役的公司就是客户经理，你则是那个大客户；
 - 4、 团队是不是越团结越好？
 - 5、 研究目标，跳出目标看目标，任务分解与落实；
 - 6、 管理者：定位决定要求，高度决定未来；
 - 7、 管理者身上普遍存在的问题；
 - 8、 学历，资历，能力；
 - 9、 启动新团队时要做个公约，约定什么？
 - 10、 管理：到必要时，两害相权取其轻；
 - 11、 为什么有人是“动力火车”，而有的人却很疲软？
 - 12、 管理者开门七件事；
 - 13、 管理是 [先捆绑] ， [后松绑] ；
 - 14、 管理者最重要的是抓规范，而非模范；
 - 15、 聪明的领导让员工自己去找答案；
 - 16、 班组文化的水冰汽。