

---

# 长期重点客户管理方法与技巧

## 【授课时长】

1天（6小时）

## 【课程收益】

1. 了解国内外客户关系管理的发展趋势；
2. 深入了解客户关系管理的理论系统；
3. 深入了解客户关系管理与公司发展战略之关系；
4. 按照什么标准对客户分类，进行差异化管理，实现最高投入产出比；
5. 了解企业为了开发潜在客户、深化现有客户关系、保留老客户，应该建立怎样的业务流程、采用什么样的有效方法以及利用哪些信息技术；
6. 在企业里实施客户关系管理，应该重点关注那些环节。

## 【授课对象】

工业自动化、电气自动化、仪器仪表、电子电器、工程机械、机械制造、建筑工程、工业原材料、化工涂料、汽车客车、中央空调、暖通设备、电梯、钢铁、环保科技、IT设备、新能源、高新技术等行业销售人员。

## 【课程特色】

讲授互动、视频观摩、小组研讨、案例分享、课堂练习、规律总结、难点答疑。

## 【课程大纲】

### 第一单元 长期重点客户管理概述

1. 什么是重点客户管理
  2. 重点客户管理体系中主要职位的作用与职责
    - \* 客户经理/团队领导者/行政支持/销售经理
  3. 四种类型的客户关系特征
    - \* 卖主关系/被优先考虑的供应商/合作伙伴关系/战略联盟关系
- ◇案例分享：日本重机（JUKI）重点客户管理之道

### 第二单元 重点客户管理的基础

1. 重点客户管理的12个功能
2. 重点客户管理是实现企业战略的一个手段
3. 重点客户的确定分类及标准特点

---

#### 4. 客户团队建立

◇工具：《重点客户资料登记表》

### 第三单元 制定客户管理计划

1. 制定客户管理计划的两个目的
2. 客户管理计划的制定过程
3. 客户管理计划制定的具体内容
  - ① 信息收集
  - ② 分析客户
  - ③ 分析竞争者
  - ④ 分析自己状况
  - ⑤ 制定客户战略

◇小组讨论：运用 SWOT 工具，分析客户、竞争者及企业自身优劣势，并提出合理化建议。

### 第四单元 客户管理计划实施

1. 建立内部支持
2. 客户关系管理 5 要点
3. 客户信息管理 3 要点
4. 如何使客户满意？

◇小组讨论：如何提升重点客户满意度？

### 第五单元：有效处理顾客的抱怨与异议

◇视频观摩：《客户抱怨化解》

1. 你认为顾客为什么会不满？
2. 平息顾客不满的 15 点技巧
3. 面对激动顾客的处置 4 要点
4. 解决顾客问题的六大步骤
5. 事关紧要的 5 点措辞
6. 客户类型分析与应对技巧

※培训落地：《项目型销售流程推进与管理》23 份实用表格  
训后开卷笔试