

---

# 《深度营销与客户关系管理》

## 【课程背景】

你是否正为自己的企业无法长大而倍感困惑？

作为销售经理，你是否正为销售业绩增长缓慢、销售人员流动而伤透脑筋？

作为市场部经理，你是否正为如何保证企划方案效果而绞尽脑汁，却又始终不能满意？

作为客服部经理，你是否正为客户满意度下降、客户流失而忧心如焚？

作为IT部经理，你是否正为不同部门的信息无法整合而烦恼不已？

所有这些问题的解决，都与企业客户关系管理实施的水平密切相关。经营企业就是经营客户，客户规模决定企业规模，客户素质决定企业素质，客户资源开发利用水平决定企业的经营水平。客户关系管理就是探讨如何有效开发潜在客户关系，充分利用现有客户关系，达到增强企业获利能力的思想、方法和工具。客户满意不代表客户忠诚，把客户关系做到精细化才能使企业茁壮成长。

## 【课程时长】

1天

## 【课程目标】

- 1、了解营销的核心理念是什么
- 2、有哪些可以提升竞争力的策略
- 3、掌握客户关系管理的系统知识
- 4、熟练运用实用有效的客户关系管理方法

## 【课程对象】

- 1、与市场营销有关的各部门经理
- 2、企业中高层管理人员
- 3、大客户销售(服务)代表

## 【课程大纲】

第一章：提升业绩、建立竞争力的出路

- 
- 1、前言
  - 2、影响企业销售业绩的四大因素
  - 3、观念 vs 方法——消灭“没办法”
  - 4、规划 vs 执行——提高执行力
  - 5、成功营销者的“五商”

## **第二章：从不同角度认识并理解营销一**

- 1、引言
- 2、服务营销 vs 关系营销
- 3、从企业收入来源分析营销工作的重点
- 4、观念营销一

## **第三章：从不同角度认识并理解营销二**

- 1、观念营销二
- 2、策略层面谈营销

## **第四章：客户关系管理的基础**

- 1、客户 vs 大客户
- 2.高质量的客户服务

## **第五章：对客户关系管理的基础认知一**

- 1、客户关系的四个层次
- 2、客户关系管理源头

---

3、现实生活中的客户关系管理一

## **第六章：对客户关系管理的基础认知二**

1、现实生活中的客户关系管理二

2、客户关系管理专家的四大特征

3、企业在客户关系管理工作中的失误

## **第七章：系统认识客户关系管理**

1、引言

2、客户关系管理与客户档案的关系

3、客户档案层面的八大竞争法宝

## **第八章：不断提高客户转移成本**

1、什么是转移成本

2、提高客户转移成本的 17 种方法