

---

用结果说话，以实效为准，为目标负责，因为专业所以卓越！

---

# 《以客户为导向的全员营销》

主讲：吴兴波

## 前言

- ✦ 营销是谁的事情？
- ✦ 反正不是我的事，我才不关心呢！
- ✦ 当然是营销部的事儿，还有销售部也是，跟我没有关系！
- ✦ ——以上话语每每出现在企业非营销部门人员的口中，着实让人头痛，也阻碍了企业营销管理的发展，上下同欲者胜，如何使全员具备营销意识，达到全员营销，《以客户为导向的全员营销》课程给您答案！

## 课程类别

全员营销、营销心态、服务营销

## 培训对象

企业全体人员

## 培训形式

专题讲授/互动问答/案例分析/视频分析/现场讨论

## 培训时间

一天，不少于6小时

## 培训目标和效果

- ✦ 了解全员营销的重要性
- ✦ 使学员理解营销，配合营销
- ✦ 掌握全员营销的核心关键

- 
- ✦ 了解全员营销七个“进一步”
  - ✦ 掌握客户心理，拥有营销心态
  - ✦ 了解什么是服务营销
  - ✦ 掌握处理客户关系的方法技巧
  - ✦ 掌握跟客户沟通的策略
  - ✦ 找到适合自己岗位的营销方式

## **课程纲要**

### **第一讲：全员营销——上下同欲者胜**

1. 谁给你发工资？——顾客
2. 怎样赚更多的工资——满足顾客的需求
3. 靠什么赢得顾客——营销无时无处不在
4. 狮子与羚羊的故事——认识竞争
5. 众人拾柴——以客户为导向的全员营销
6. 全员营销不等于全员销售
7. 全员参与与全程营销的区别
8. 什么是全员营销
9. 营销不仅仅是营销部门的事

### **第二讲：全员营销总动员——一个都不能少**

1. 市场营销的本质
2. 营销以客户需求为中心
3. 顾客与企业的关系
4. 服务使产品价值倍增
5. 产品可以复制，服务不能复制，团队不能复制
6. 全员服务意识导入
7. 什么是服务营销
8. 讨论：“假如我是营销总经理”
9. 分享：我给“全员营销”提建议

### **第三讲：一切为了顾客——为了顾客一切**

- 
1. 谁给你发工资？——顾客
  2. 怎样赚更多的工资——让顾客满足
  3. 你靠什么赢得顾客
  4. 你的顾客是谁
  5. 如何让客户满足
  6. 全员营销就要“更进一步”
    - ◇ 安全更进一步
    - ◇ 服务更进一步
    - ◇ 管理更进一步
    - ◇ 协作更进一步
    - ◇ 形象更进一步
    - ◇ 环保更进一步
    - ◇ 节能更进一步

#### **第四讲：好心态——做人做事的基础**

1. 心态决定生命的品质
2. 细节决定成败
3. 认同企业价值
4. 多赢的心态
5. 积极的心态
6. 诚信敬业的态度
7. 付出的心态（付出一定有回报）
8. 合作的心态（没有完美的个人，只有完美的团队）
9. “老板”的心态
10. 包容的心态（吃亏就是赚便宜）

#### **五、服务营销——“价值”的真谛**

1. 服务营销的意义和目标
2. 客户满意度与忠诚度
3. 满意度分析
4. 内部协作达致客户满意

- 
5. 客户投诉处理技巧
  6. 透视顾客心
  7. 处理顾客投诉的技巧
  8. 给顾客一个再来的理由