

< 商务公关与客户关系管理技巧 >

(12 课时)

李大志

课程目标：锻造精英型的销售团队，高效提升区域市场销售业绩。

课程特色：重点讲解、案例讨论、角色演练、录像观摩

课程时间：2 天

学员受益：

- 1、掌握商务公关礼仪的内涵；了解商务公关技巧的重要性及其对工作的影响和对个人的提升作用；认知商务公关的重要性、复杂性及核心定义
- 2、了解人际风格的特点，掌握不同的应对技巧；掌握人际关系“潜规则”；
- 3、找到服务、维护、管理大客户的方法

课程大纲：

一 商务公关礼仪基础

商务礼仪与职业形象---决胜形象竞争力

三问剖析商务礼仪

礼仪的起源与定义

职业形象传达的信息及作用：个人层面、企业层面

商务礼仪的主要内容、特点、基本原则

二 客户的人际风格类型分析

客户的人际风格分析

客户购买行为中的人际风格判断

赢得不同人际风格客户信任的方法

说服不同人际风格客户的方法

不同类型客户的不同表现

三 建立良好客户人际关系的“规则”

确定客户需求的技巧

-有效问问题的五个关键

-需求调查提问四步骤

-隐含需求与明确需求的辨析

如何听出话中话

-如何让客户感觉痛苦产生行动

四 高效的商务公关沟通技巧

良好的沟通能力是构成事业基础的重要因素。

沟通的四大秘诀：真诚、自信、赞美他人、善待他人

高效公关沟通的步骤

如何提高公关沟通效果

商务公关的交谈技巧

书面沟通技巧

五 商务大客户营销管理技巧

-确立客户需求

-分析我方竞争优势的方法

-在客户需求与我方销售优势之间确立最佳卖点

-掌握在理性分析的基础上组成自己的标书，并利用标书组成中的可变因素争取对自己有利的销售结果

-准备一份说服大额项目购买我公司产品的方案

-让客户接受自己的方案的第一步 — 将自己先推销给客户

-掌握说服客户接受我方产品/方案的步骤

-把我们的方案/产品呈现给客户的技巧

六 客户服务满意系统的建立

-深得人心的十项服务理念

-服务行动的四大原则-如何维持并发展现有的客户

-创造忠诚顾客的五个法宝

-如何把服务变成企业价值和利润的增长点