

优秀集团客户经理的五项修炼

一、【课程对象】

一线集客经理

二、【课程时间】

2天

三、【授课方式】

理论授课+案例讨论+情景模拟+视频分享+呈现演练

四、【课程收益】

- 了解作为一名优秀的集团客户经理所需要具备哪些核心能力；
- 掌握工作中的自我激励能力，学习如何进行信息收集、关系建立及商机管理等技能；
- 通过大量的案例分享和情景模拟，让学员不仅知道，而且可以做到。

五、【课程大纲】

第一部分：客户经理的角色定位及工作价值认知

- 如何看待目前客户经理这份工作
 - ◇ 案例分享：客户经理小陈为什么会业绩难以持续的原因

- ◇ 案例分享：客户经理小王为什么会让客户念念不忘
- ◇ 客户经理，你究竟为了什么而工作
- ◇ 客户经理，你是如何规划你的职业生涯的

■ 客户经理的自我激励与调节

- ◇ 客户经理的工作“难”在哪里
- ◇ 客户经理的工作“有趣”在哪里
- ◇ 客户经理的工作“价值”在哪里
- ◇ 如何看待公司及自身的不足
- ◇ 如何让自己成为一名正能量的客户经理

第二部分：客户经理的信息收集能力提升

■ 信息收集的层次

- ◇ 业务技术层面
- ◇ 运营管理层面
- ◇ 发展战略层面

■ 营销过程中的客户组织信息收集

- ◇ 小测试：你的判断对了吗
- ◇ 案例分享：某电信政企客户部的“战略地图”给我们的启发

- ◇ 如何利用组织结构图和客户关系视图来分析客户决策链

■ 沟通过程中的客户信息收集

- ◇ “提问-确认-反馈”信息收集三部曲
- ◇ 如何提问能全面的收集信息
- ◇ 如何提问能准确的了解信息
- ◇ 案例分享：移动客户经理小陈的两次沟通过程差别在哪里
- ◇ 情景模拟:沟通中进行信息收集和确认的能力

第三部分：客户经理的关系建立能力改善

■ 客户经理与客户的关系建立路径

- ◇ 陌生人
- ◇ 供应商
- ◇ 朋友
- ◇ 战略合作伙伴
- ◇ 案例分享：客户经理小王的困惑

■ 客户关系建立的三项核心原则

- ◇ 盯准目标做关系
- ◇ 物质利益不可靠

- ◇ 欲取先予下功夫

- **客户关系建立的小技巧**

- ◇ 短时多次

- ◇ 增广人脉

- ◇ 微信关怀

- ◇ 业务渗透

第四部分：客户经理的沟通影响能力加强

- **建立融洽关系的沟通技巧**

- ◇ 如何恰如其分的表达自己的欣赏和认可

- ◇ 怎样运用同理心来化解客户的负面情绪

- ◇ 如何同不同风格的客户进行有效沟通

- **四种典型风格的人的沟通应对技巧**

- ◇ 控制型

- ◇ 表现型

- ◇ 平和型

- ◇ 理智型

- **如何增强自身的说服力和影响力**

- ◇ 什么是“价值型”沟通思路
- ◇ 什么是人行动的根本动机
- ◇ 如何利用“趋利避害”法则影响对方
- ◇ 情景模拟:不同风格客户的沟通技巧练习

第五部分：客户经理商机管理与自我业绩诊断

■ 商机管理与业绩管理

- ◇ 故事分享：华佗与哥哥的故事
- ◇ 商机管理的重要意义

■ 自我业绩诊断三部曲

- ◇ 信息
- ◇ 商机
- ◇ 成交

■ 商机的四种转化形式

- ◇ 潜商机/显商机
- ◇ 有效商机/未来商机

■ 业绩低迷的客户经理的自我诊断

- ◇ 成交能力不足的判断方法

- ◇ 商机开发能力不足的判断方法
- ◇ 信息采集能力不足的判断方法
- 业绩较好客户经理的常见误区
 - ◇ 业绩好的员工如何“诊断”
 - ◇ 如何找到业绩好的“陷阱”
 - ◇ 案例分享：从报表中你能看出业绩背后的真正问题吗

第六部分：课程总结与答疑