

细节定位—打造集团客户关系维系高手

一、【课程对象】

客户经理

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】

- 了解客户关系建立的影响因素及关系建立的步骤；
- 掌握如何在服务营销客户的过程中，循序渐进的同客户建立和维系关系的方法；
- 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

- **客户关系建立受哪些因素的影响**

- ◇ 客户经理自身的能力及人格魅力

- ◇ 客户接洽过程中的印象

- ◇ 关系建立的方式和技巧

- ◇ 同客户沟通的方法和风格

第二部分：客户关系建立前的信息收集

- **信息了解程度对于客户关系建立的影响**

- **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

- **营销过程中客户组织信息收集对于客户关系的价值**

- ◇ 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

- ◇ 投其所好最重要
- ◇ 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：客户关系建立过程中的沟通能力

■ 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：课程总结与答疑