

课程名称：《客群经营与提升》

主讲：倪学文老师 6-12 课时

课程大纲/要点：

一、客群经营之客户分层分析与管理

1、客户分层分析

1) 客户资产分层分析

2) 客户经营指标分析

2、客户经营管理

1) 根据分析结果制定重点客群经营方案

2) 制定月行动计划并如期推进与管理

二、客群经营之临界提升流程与技巧

1、初次电访流程

1) 拒绝秒挂之开场白

2) 建立对接关系，提升客户服务感知

3) 留下铺垫，为后期对接做好准备

2、客户档案管理

1) 如何收集客户有效信息并加以管理，形成重点客户档案

2) 如何通过信息分析客户潜在价值

3) 档案工具的有效使用

3、 客户关系管理

1) 客情建设

2) 关系提升

3) 竞争壁垒

三、 客群经营之沙龙点“金”

1、 针对性的特色获金活动

1) 短频快类获金活动

2) 中长期类获金活动

2、 针对性的特色沙龙活动

1) 特色沙龙的组织流程

2) 特色沙龙的组织技巧

四、 产品营销话术与异议解答

1、 营销话术理解与应用

1) 说话的逻辑顺序

2) 表达的角度，引发客户思考

3) 有理有据的阐述，拒绝王婆卖瓜

2、 现场促成话术与技巧

1) 二选一成交法

2) 痛点引导成交法

3、 异议解答技巧

1) 异议心理解读

2) 异议处理方程式