



《客户关系拓展与管理研讨》课程大纲

主讲：林安

课程背景：

客户关系的拓展是所有企业必须面对的、最基本的市场活动，也是企业遇到的问题最多的市场活动之一。

没有哪一家机构或哪一位学者能在任何一种形式的表述中将客户关系的拓展表达完整了，原因在于，客户关系既是一门科学，更是一门艺术，随着行业与市场的不断变化，客户关系拓展与管理的方法总在随之变化。

企业要活下来并健康发展，必须从组织客户关系、关键客户关系，及普遍客户关系三个维度，结合业务目标，经常对齐进行分析与研讨。

本课程已为华为等客户做了大量培训，对企业及个人客户关系拓展与管理能力的提升很有帮助。

课程收益：

- 1、 企业收益：提上企业整体的市场拓展能力。
- 2、 学员收益：建立客户关系三个维度的客户关系概念；掌握客户开发、维护、管理的基本方法；学会客户战略解码及客户关系拓展与管理的基本方法。
- 3、 课程价值点：客户关系如何量化地进行评估；客户关系如何支撑业务目标的达成；如何开发、维护与管理客户关系。
- 4、 应掌握的基本知识与技能：客户关系结构模型、三个维度客户关系的分析方法

学员对象：

重点针对客户界面的员工及各级管理者。

授课方式：

学员分组（方便讨论交流）；

理论（40%）+案例研讨（30%）+讨论（30%）。

授课贯穿双向交流、小组讨论、引导启发，由学员自己得出结论。

授课天数：



2 天（每天 6 小时）。

课程大纲

一、客户洞察

1. 洞察客户对客户线有什么帮助？
2. 如何做市场洞察
 - 1) 看环境
 - 2) 看行业
 - 3) 看客户
 - 4) 看竞争
 - 5) 看自己
 - 6) 看机会
 - 7) 分析客户的财务与经营状况
 - 8) CP（客户档案）的整体框架
 - 9) VP（供应商档案）的整体框架
 - 10) 练习：结合实际业务，参考 CP/VP 的整体框架，完成对客户的洞察输出，不做模板要求。
 - 11) 讨论：识别未来三年的主要市场发展趋势及其影响

二、客户关系分析

1. 整体思路
2. 决策链工具之一-鱼骨图
3. 隐性决策链
4. 客户的决策心里
5. 思考：什么是客户关系？客户关系分几类？什么是好的客户关系？客户关系的特点？客户关系如何规划？
6. 客户关系架构
7. 客户关系规划的步骤
8. 关键客户关系
 - 1) 定义和价值
 - 2) 讨论与思考：关键客户关系拓展常见哪些问题？
 - 3) 关键客户关系 4 要素



- 4) 决策链中影响力的界定
- 5) 关键客户关系拓展与管理的步骤？关键客户关系好坏的衡量标准？如何衡量关键客户关系的好坏？
- 6) 拓展与管理的 5 个关键步骤
- 7) 拓展方法-区分客户态度
- 8) 关系好坏的层级标准：6 个维度，5 个层级
- 9) 客户关系现状的量化评估
- 10) 练习：客户关系现状的量化评估
- 11) 拓展模板
- 12) 定义关键客户：Top List 工具
- 13) 确定目标客户和责任人：客户拓展卡片
- 14) 不同层次的关键客户，其需求差异大
- 15) 准确了解客户需求
- 16) 客户的新人
- 17) 四种行为处事风格
- 18) 与客户建立深入的私人交往
- 19) 情景公关主题场景介绍
 - a) 高层公关
 - b) 如何接近难以接近的客户
 - c) 商务用餐
 - d) 客户休闲
 - e) 家访
 - f) 如何送礼
 - g) 如何打好电话
 - h) 如何让别人喜欢你
 - i) 作为客户的特别顾问应该做什么
 - j) 顾问式销售的工作流程
 - k) 讨论：关键营销活动策划
 - l) 关键客户关系拓展常见问题
 - m) 分享：每个小组分享一个关键客户关系拓展成功的案例



20) 普遍客户关系

- a) 定义和价值
- b) 讨论：普遍客户关系拓展常见问题
- c) 普遍客户关系层级
- d) 普遍客户关系关键 4 要素
- e) 普遍客户关系管理：以例行的管理落实为前提
- f) 普遍客户关系现状评估
- g) 练习：普遍客户关系现状评估
- h) 普遍客户关系提升常见措施
- i) 分享：普遍客户关系拓展的具体案例
- j) 小结

21) 组织客户关系

- a) 定义和价值
- b) 层级标准
- c) 组织客户关系的核心与关键点
- d) 组织客户关系评估
- e) 沟通（高层峰会案例）
- f) 案例：客户战略解码
- g) 案例：客户战略匹配
- h) 案例：客户组织匹配
- i) 案例：联合创新
- j) 客户认同（文化/管理/人才）
- k) 组织客户关系拓展常见问题
- l) 分享：组织客户关系拓展的具体案例
- m) 讨论与思考：你平时如何管理你的客户关系？

三、客户关系管理

- 1. 关键理念
- 2. 举例：例行化管理
- 3. 掌握客户关系管理的维度与内容
- 4. 客户关系管理的方法



5. 客户关系拓展与管理工具介绍

四、总结

*******END*******
