

# 客户关系管理与维护

## 课程背景：

在市场激烈竞争的现代社会，企业如何持续有效发展？客户变动很快，流失率高，如何避免这种现象？能否发展出一批对企业高度忠诚的客户群，优先与你们合作？新客户开拓很辛苦，是否有老客户帮你介绍优质客户？

客户关系是营销人员特别关注的重点，赢得客户关系，同时也就是赢得了客户信任，获取了客户忠诚度。在市场日益成熟的今天，一个忠诚的客户给企业带来的价值是不可替代的。

这门课程就是帮助企业学员来学习如何通过几个关键方面的不断努力，营造出高效的客户关系，获取客户忠诚度。

## 课程收益：

▲ 可以使与客户打交道的人员明白如何建立客户关系，建立客户关系的三大方面，在各个不同方面应该掌握的各种攻略。

▲ 学员将会学习和掌握建立客户关系的理念和方法，理解客户关系的三大方面和相关技能，发挥应有的作用。

## 课程目标：

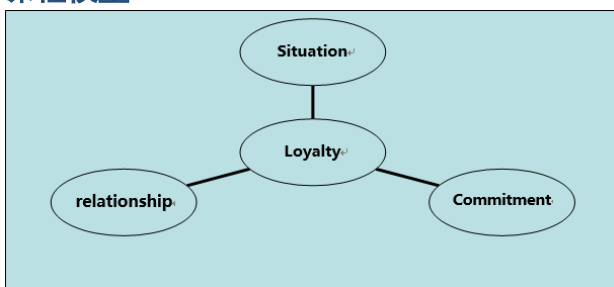
- 正确认知客户关系和客户忠诚度
- 学会了解客户的背景
- 学会了解如何建立人际关系
- 学会了解如何做出承诺并兑现承诺
- 知晓建立客户关系的途径
- 擅于维持客户关系，提升客户忠诚度

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**营销、客服部门资深员工/主管/经理，企业各部门需要与管理部门打交道的员工

**课程方式：**授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

## 课程模型：



## 课程大纲

### 第一讲：客户关系体系描述

#### 一、客户关系体系框架

**互动：**新客户 VS 老客户

#### 1. 关于客户关系

- 1) 为什么要营造客户关系？
- 2) 高效客户关系能够与客户结盟

3) 高效客户关系最终能够帮助企业发展，赢得市场

## 2. 营造客户关系的三大关键方面

- 1) 客户关系的理解、信任和承诺
- 2) 客户关系中的情境目标、人际目标和业务目标

模型：支撑客户关系的三大基石

## 二、建立客户关系的十大攻略

### 1. 客户关系的十大攻略

- 1) 针对性的十大攻略
- 2) 十大攻略的分布

### 2. 建立高效客户关系的路径图

- 1) 循序渐进建立客户关系
- 2) 理解客户关系的路径图

## 第二讲：理解客户所处的情境

### 一、建立客户关系的有效时机

#### 1. 建立客户关系的有效时机

- 1) 如何把握沟通时机？
- 2) 规划与客户沟通的路径图
- 3) 建立客户关系的各种机遇

工具运用：客户接触的路径

#### 2. 客户会面步骤

- 1) 与客户会面的目的与准备
- 2) 建立良好的沟通氛围
- 3) 与客户会面的几大步骤

工具运用：会面的步骤

### 二、掌握客户的感知，期望值和满意度

#### 1. 客户的各类需求

- 1) 客户的业务需求
- 2) 客户的情感需求
- 3) 客户的想法、情绪与决定的因果关系

模型：感性需求和理性需求

#### 2. 客户的满意度

- 1) 客户的期望值与满意度来源
- 2) 各类服务的一致性与客户满意的持久性
- 3) 客户的满意度与客户关系的营造

互动研讨：把握客户的需求和期望值

## 第三讲：提升自身职业素养，获取客户好感和信任

### 一、获取客户好感的时机

#### 1. 客户好感的来源

- 1) 第一感觉的组成

#### 2. 获取好感的原则

- 1) 4X20 法则的运用

#### 3. 礼仪的重要性

- 1) 礼仪的作用
- 2) 礼仪的运用

工具运用：商务礼仪

## 二、获取客户信任的关键

### 1. 专业素养的形成

1) 你的良好沟通能力

### 2. 模仿客户，与客户保持一致

2) 客户的兴趣点和思维模式

### 3. 积极的倾听与反馈

1) 倾听与反馈

2) 有效进行重组采取正确的行动

互动：谁是沟通达人？

## 三、用同理心技巧来解决情绪问题

### 1. 识别情绪

1) 情绪类型和表现

### 2. 运用同理心

1) 同理心的特点和运用

2) 获取客户情感上的认可

练习：同理心的语言

## 第四讲：明确自身定位，积极引导交流，论证并作出决定

### 一、明确自身定位，职业角色和人际定位

#### 1. 自身的职业角色

1) 角色和定位

2) 营造高效客户关系所应该具备的七大素养

#### 2. 你的人际定位

1) 各种类型特点和关注点和你的人际定位类型

2) 建立高效客户关系所应该采取的人际定位模型

#### 3. 有效引导交流

1) 各种提问工具和其特点

2) 运用 GUIDE 提问技巧来有效引导客户

测试：你的人际定位

### 二、运用综合影响力，推动客户决定

#### 1. 客户决定的来源

1) 客户的情绪和判断

2) 结合客户的目标

#### 2. 帮助客户做出你期望的决定

1) 你的积极表达能力

2) 你的有效论证，掌握有效的论据

#### 3. 几种棘手情况的处理

1) 客户投诉处理的要点

2) 如何拒绝客户

3) 如何面对客户的质疑

4) 其他可能的棘手情况

案例：对待客户提出的要求

### 三、为再次合作提出建议

#### 1. 为创造销售，增加合作，提出新建议

1) 几种有效的再次销售的建议模式

## 2. 增加销售和合作的有效实践

- 1) 案例分享 (关注客户、善意建议、新产品等)
- 2) 你的有效实践和分析

案例：风险防范

## 四、培养客户的偏好

### 1. 客户忠诚度的体现

- 1) 忠诚客户 VS 普通客户

### 2. 客户偏好的培养

- 1) 客户偏好与客户忠诚度
- 2) 客户偏好的培养实践

案例：咖啡和大蒜

## 第五讲 理解营造客户关系的各种要素

### 一、回顾要素和营造路径

1. 回顾建立高效客户关系的各种关键要素
2. 理解客户的各种目标，掌握建立高效客户关系的路径图

### 二、行动计划交流

1. 制定行动计划并交流
2. Q&A