

《市场营销》

第一章 以客户为中心的销售

- 1、 客户为心的销售核心——为客户增加价值
- 2、 情景销售——系统方案的集成与销售过程

第二章 专业性销售

- ✓ 专业销售人员的必要条件
- ✓ 销售拜访的四个阶段
 - 准备开始阶段
 - 了解需求阶段
 - 证明能力阶段
 - 完成销售阶段
- ✓ 专业销售技巧
 - 建立联系
 - 概述益处
 - 探问技巧
 - 详述益处特点
 - 处理异议
 - 完成销售

第三章 建立职业化的服务形象

- 建立服务意识和良好工作心态。
- 员工个人服务形象管理。
- 有效的服务标准术语运用。
- 专业化的服务行为技巧。

第四章 提高客户服务满意度

- 什么是客户满意度？
- 客户对服务本质的认知。
- 客户对服务策略的认同度。
- 客户对服务系统的认知。
- 客户对服务人员的认知。
- 客户关注的服务价值。
- 客户得到服务的渠道以及对渠道的认知。
- 客户对有偿服务的认知。

第五章 有效的客户沟通技巧

- 建立良好的客户关系。
- 高效客户沟通步骤。
- 选择正确的客户沟通渠道。
- 克服沟通中的障碍。
- 了解客户的真实需求。
- 判断客户的行为模型。
- 呈现服务内容的技巧。
- 促成客户对服务认同的技巧。
- 如何答谢客户。

第六章 客户投诉的处理

- 何谓客户投诉？

客户投诉的动机和原因。
客户对服务不满的反应。
喜欢投诉的客户的行为特征。
客户投诉对我们意味着什么？
如何划分投诉的类型。
有效处理投诉的技巧。
如何处理难缠无理的客户。
如何回应错误投诉的客户。