

客户关系管理与客户忠诚度维护

引言：客户关系管理与客户忠诚度维护的重要性

一、 客户维护

1. 建立客户联系

- ✓ 时机与原则
- ✓ 建立有效客户联系的方法 15 个方法
- ✓ 礼物的玄机与陷阱

2. 客户关系链接点：感知与产品

3. 建立客户信任获得客户喜欢的 12 个方法

4. 客户期望与客户满意

5. 个人情感维护的 8 字箴言

6. 工作情感维护的 3 个方法

7. 让客户产生依赖

二、 客户升级

1. 矛盾：有限的资源

2. 识别客户

3. 客户分级的依据设立

4. 建立客户标准

5. 客户评价与有效的客户激励

6. 客户培养与培养

三、 客户竞争

1. 红海：竞争不可以避免

2. 竞争中的防御策略

✓ 占领内部市场份额

✓ 关键人物公关策略

3. 竞争中的进攻策略

✓ 银行营销的组合策略

✓ 关系突破：找到内部的教练

✓ 挖竞争对手客户的四部曲

四、 客户预警

1. 建立有效预警

2. 不仅仅是风险管理

3. 客户预警信号

✓ 客户账户

✓ 客户财务

- ✓ 关键人物
- ✓ 竞争对手介入
- ✓ 客户反馈
- ✓ 内部因素

4. 建立全流程监控的预警机制

5. 客户预警动态管理

五、 客户响应

1. 客户响应不是客户投诉管理
2. 协同式情报信息管理
3. 差异化方案
4. 供应策略与供应能力
5. 需求导向供给
6. 操作最优化
7. 客户需求预测

课程总结：打造客户忠诚必做的 6 件事