

客户服务与关系维护技巧

【课程背景】

企业的业务来源于客户。对于客户的经营与管理需要的不仅是耐心，还有与客户的有效沟通与价值体现。要真正深化与客户的关系就要贴近客户，了解客户需求，进行有效沟通；要跟客户之间建立战略合作伙伴关系，彼此之间要诚信互信，共享知识。在维护客户关系上要创新，不能只停留在低层次的公共关系方面，要寻求深层次提升客户价值，帮助客户成功。客户关系要基于价值链，确定买卖双方双赢、共享的关系，通过这种策略联盟与合作提升双方之间在价值链上的整体竞争能力。

【课程时间】

2天，（6小时/天）

【课程大纲】

导入篇、维护一名老客户的性价比

- 1、 什么是客户价值
- 2、 如何让客户不断增值
- 3、 维护一名老客户与开发一名新客户的流程对比

案例：你的时间在哪里成果就在哪里

第一讲、客户生命周期

- 1、 新客户
- 2、 客户关怀
- 3、 客户发展
- 4、 客户稳定
- 5、 客户消退
- 6、 客户激活

小组讨论：如何利用客户生命周期来增加客户价值？

第二讲、了解我们的客户

- 1、 客户与我们的关系
- 2、 我们与客户四大原则
- 3、 客户为什么重要？
- 4、 谁是我们的客户
- 5、 核心目标顾客

第三讲、客户服务的专业态度

- 1、 客户服务的定义
- 2、 案例：客户来到商场的采购流程
- 3、 客户的采购心里：预期理论与需求理论
- 4、 客户体验结论

小组讨论：如何在每个环节呈现出我们的专业素养？

第四讲、如何创造出良好的第一印象

- 1、第一印象为什么这么重要：首因效应
 - 2、4/20 法则在建立第一印象中的运用
- 小组讨论：当客户与你沟通时，什么是最重要的？

第五讲、客户服务中的沟通技巧

- 1、 语音沟通与非语言沟通
- 2、 语言的善意表达法
- 3、 建立信任的四种方法
- 4、 三种层次的聆听
- 5、 开放式的提问线
- 6、 如何表达自己的想法
- 7、 达成一致，而不是说服
- 8、 处理客户的异议
- 9、 非语言的善意表达法
- 10、 沟通的黄金法则

案例讨论：这种情况下，作为销售人员应该怎么做？

第六讲、系统介绍产品与展示

- 1、什么是产品说明
- 2、产品说明的技巧
- 3、产品说明的步骤
- 4、产品说明三段论
- 5、有系统的介绍产品与服务
- 6、不同类型客户的应付方法

第七讲、商场客户活动管理

- 1、促销与活动
- 2、季度与年度客户计划
- 3、让客户不断来到商场，增加客户粘性
- 4、客户座谈会
- 5、季节性福利商品

第八讲、销售过程中的客户关系管理维护

- 1、把握好客户角色
- 2、有效建立和客户的情感
- 3、客户认知的建立与把握
- 4、激发客户购买动机
- 5、关注客户的采购流程
- 6、动态把握销售过程

第九讲、客户服务过程中的客户管理维护

- 1、有效的客户反馈
- 2、客户抱怨投诉处理
- 3、开展客户满意度调查

- 4、 提供有效“解决方案”的技巧
- 5、 提升客户忠诚度的心理学技巧

结语篇、总结与行动计划

- 1、收获与总结
 - 1) 、五点收获、
 - 2) 、三个改变、
 - 3) 、一个行动。
- 2、感谢与道别