

# 心眼识人---客户管理实战训练营

主讲：瞿丹

【课程时间】1天，6小时/天

【课程对象】一线营销人员

## 【课程收益】

- 1.从不同的角度去理解客户行为；
- 2.了解职业与职业化的区别；
- 3.掌握客户管理方法与流程；
- 4.掌握客户营销的技巧与注意事项；

## 【课程内容】

### 开篇

案例导入：他是如何做到的。

课堂讨论：什么是心眼？

### 第一讲：“心眼”如何识人

- 1、客户类型解析
- 2、不同类型客户的外在表现及心理
- 3、不同类型客户的沟通要领
- 4、MAD法则

课堂演练：不同类型客户识别

### 第二讲：打开客户的心门

- 1、如何给客户留下美好的印象
- 2、何谓信任
- 3、影响客户信任的基本要素

课堂训练：客户经理职业形象打造

### 第三讲：客户关系营销管理

- 1、何谓客户需求

- 2、客户需求分析
- 3、客户分类管理技巧
- 4、目标客户的价值与意义
- 5、客户流失的主要原因
- 6、创新客户服务与管理

**课堂演练：服务四大法则：净、静、敬、精**

#### **第四讲：存量客户盘活与客户开发**

- 1、存量客户维护与盘活
  - 1.1、礼尚往来的技巧
  - 1.2、电话营销与维护
  - 1.3、微信营销与维护
  - 1.4、沙龙营销与维护
- 2、流量梳理与客户开发
  - 2.1、大堂的优势
  - 2.2、客户转介绍
  - 2.3、外出多交际
  - 2.4、竞争对手处

#### **第五讲：客户回顾及总结**