

客服团队建设与客户关系管理

客服团队基本技能

客户接待

客户接待沟通基本原则

客户接待沟通流程与方法

介绍及推荐产品

产品推荐原则

产品特点、自身优势、买家利益

疑问解答+促成订单

回顾与讨论

关联销售

关联销售重要性

购买意愿+主动推销+增加意愿

关联销售四部曲

关联模型+关联策划+接触点投递+反馈优化

课堂练习

关联销售技巧

最佳时机+产品选择+最优效果

订单催付

了解催付

未付款原因+催付价值

催付五步曲

活动催付

前期准备+催单时间+催单 ROI

双十一大促案例

基于数据分析的客户关系管理

老客户的价值

客户关系管理困境

客户关系管理总体框架与分级管理

专享体系搭建

客户关系维护与内容互动

客户关怀与客服话术体系