

企业的终极目的是赢利，而终端就是企业做好市场的资本

J VIP

J

--- 主讲：王东 老师



【课程背景】

商训：生意、生意，永远都是生的

做生不如做熟

从小处看，老顾客带来的是稳定的销售业绩。而站在更高的高度上去分析时，有固定而忠实的老顾客群体，则意味着品牌塑造的最大成功。

但想要成功而有效地将新顾客变成老顾客，使老顾客成为我们免费的广告宣传员、口碑的传递者，则需要在制度层面及服务上做出积极而有意义的实际工作。

【课程简述】

《VIP 建设与维护》课程为销售人员厘清 VIP 顾客的定义及作用，通过案例分析的方式，是企业明确 VIP 建设中的制度性安排，使销售人员知晓 VIP 服务的技巧和方法，并据此来进行有针对性的服务内容开发及实施，为企业赢得大量固定忠实的顾客

【课程收益】

通过参加此课程，使销售人员清晰：

VIP 顾客的存在将使你的销售更轻松

打造有针对性的、有特色的服务是留住 VIP 的关键

留住 VIP 顾客的组织及制度结构

如何运用 VIP 顾客服务的方法、技巧

如何创新 VIP 顾客服务的内容与方法

【课程对象】 督导、店长、导购

【课程周期】 1 天（6 小时）

【授课方式】 授课 + 现场互动 + 现场指导

【课程大纲】

- 1、VIP 顾客服务的八大铁律是哪些？
- 2、如何才能使销售越来越轻松？
- 3、如何才能永久地留住你的顾客？
- 4、如何减少并争取正在流失的顾客？
- 5、如何处理 VIP 顾客的抱怨？
- 6、如何提升 VIP 顾客的满意度？
- 7、如何塑造顾客及 VIP 顾客的忠诚度？
- 8、如何赢得新顾客并让他成为 VIP？
- 9、关于服务的解读

帮助您企业提升，令您的企业更具市场竞争能力，是我们共同的责任！