

客户价值

【课程背景】

是谁决定了企业在市场上的地位？是谁决定了企业能否在市场中生存？是什么成就了百年老店？《客户价值》操作方案告诉企业中的每一个人，决定我们强大的唯一标准，是客户价值；改变我们命运的决定因素，是客户价值；医院核心竞争力的源泉，是客户价值。

【课程收获】

客户价值是企业的灵魂！每一家企业的成功都是客户价值上的成功！所有企业的失败都是客户价值上的失败！本操作方案让您学会如何找到核心竞争力的法宝，学会如何从最差的入手打造企业的核心竞争力，学会如何从客户价值打造企业强大的入口，以及在实际操作中如何提供客户价值。

【课程时长】：1天

【适合学员】：全员

一、什么是客户？

- 1、我们的衣食父母
- 2、是越用越多的资源
- 3、是我们商业回报的来源

二、什么是客户价值？

- 1、客户价值的四个层次：物理特性、价格特性、客户体验、非业务价值
- 2、非业务价值：关系或形象、客户的解决方案
- 3、客户价值是执行的动力与方向
- 4、战略上，客户价值是百年基业的根本

三、做客户价值的四个原则：高价值、低成本、可体验、能持续。

四、客户价值的四个评判标准

感激的语言、感谢的握手、感动的眼泪、持续的订单。

五、做客户价值的三个方法

- 1、敬畏客户，超越客户价值期望，让客户感动。——内心
- 2、在保证自己公司基本利益的前提下，满足客户需求，超越客户期望。——行为
- 3、排除法、递进法、新增法。

七、内部客户价值

只有内部客户价值，才会有真正意义上的外部客户价值。

- 1、对上级和平级：给提前量；给依据；给方案；给选择题。
- 2、对下级：激励；给成长机会；给原则；给方法。

八、客户价值的修炼

九、如何实现客户价值的操作案例

1、操作方案一：一双袜子，把我的心永远留在了额尔古纳。

客户的表情：“除了惊喜，还是惊喜”有什么样的要求，就有什么样的员工，有什么样的员工，就有什么样的客户。

- 2、操作案例二：“大熊”陪你，并不孤单。
- 3、操作案例三：在客户心中留下名字——魅力天使。
- 4、操作案例四：在客户心中留下定位：传播中国企业管理培训最美声音。