

客户维护的沟通与商务礼仪

课程背景：

在市场同质化竞争的现状下，如何更好地维护客户，避免流失，发展出一批高度认可我们的客户群，在每次做决策时优先考虑与我们的合作；同时，作为影响力中心，成为我们行走的品牌宣传，帮我们介绍更多优质客户。相信这是我们企业都期待的。

这门课程就是帮助企业学员来学习如何通过几个关键方面的不断努力，营造出高效的客户关系，获取客户忠诚度。

课程收益：

▲ 可以使与客户打交道的人员明白如何建立客户关系，建立客户关系的各个不同方面应该掌握的各种攻略。

▲ 学员将会学习和掌握建立客户关系的理念和方法，训练客户维护的技能，发挥应有的作用。

▲ 学员将练习掌握与客户相处时的应对礼仪，体现现代企业的优质形象。

课程目标：

- 学会了解客户的背景
- 学会了解如何建立人际关系
- 知晓建立客户关系的重要因素
- 练习商务场合的交往礼仪
- 掌握客户沟通中的同理心技巧
- 擅于维持客户关系，提升客户忠诚度

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：营销、客服部门员工/项目负责、需要与客户打交道的员工

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程大纲

第一讲：理解客户方能赢得客户

一、在会面中建立客户关系

- 1、与客户会面的目的与准备
- 2、建立良好的沟通氛围
- 3、与客户会面的步骤

二、掌握客户的感知，期望值和满意度

1. 客户的各类需求
 - 1) 客户的业务需求
 - 2) 客户的情感需求
 - 3) 客户的想法、情绪与决定的因果关系

个性化模型建设：我的客户的需求

2. 客户的满意度

- 1) 客户的期望值与满意度来源
- 2) 各类服务的一致性与客户满意的持久性
- 3) 客户的满意度与客户关系的营造

互动研讨：把握客户的需求和期望值

第二讲：提升自身礼仪素养，获取客户好感和信任

一、让客户喜欢我

1. 客户喜欢的服务人员
 - 1) 首因效应

- 2) 55387 法则带给我们的启发
- 2. 仪容仪态的要求
 - 1) 商务男士的形象
 - 2) 商务女士的风采
- 3. 商务交往礼仪的实战训练
 - 1) 商务交往的常见流程
 - a) 见面
 - b) 指引
 - c) 同行
 - d) 介绍
 - e) 握手
 - f) 斟茶续水
 - g) 乘车
 - h) 送别
 - 2) 餐桌礼仪
 - 3) 会议礼仪
 - 4) 上台解说方案的公众表达和训练

现场实战：商务礼仪的情景化应用

二、获取客户信任的关键

- 1. 专业素养的形成
- 2. 模仿客户，与客户保持一致

第三讲：提升沟通技能，抵达客户心底

一、积极的倾听、反馈与表达

- 1. 倾听与反馈
- 2. 有效运用语言与肢体语言

互动：谁是沟通达人？

二、用同理心技巧来解决情绪问题

- 1. 识别情绪
 - 1) 情绪类型和表现
- 2. 运用同理心
 - 1) 同理心的特点和运用
 - 2) 获取客户情感上的认可

练习：同理心的语言

三、用 FABE 公式技巧来吸引客户

- 1. 人只爱听于自己有利的事
- 2. FABE——从客户利益出发

训练：用 FABE 的方式和客户做说明

四、用逻辑的说明方式让客户更信任

- 1. 时间框架
一种使人放松的结构，让时间帮你推进表达
- 2. 空间框架
一种随处可用的结构，让你的表达形象生动
- 3. 支点框架
一种让你的表达呈现稳定、客观、审慎的结构
- 4. 钟摆框架

一种让你能够照顾多方观点，创造双赢结果的结构

5. 变焦框架

一种让你的表达呈现多样化，并使焦点突出的结构

6. 递推框架

一种根据逻辑层层推进，让你的表达无可辩驳的结构

第四讲：明确自身定位，积极引导交流，论证并作出决定

一、明确自身定位，职业角色和人际定位

1. 自身的职业角色

- 1) 角色和定位
- 2) 营造高效客户关系所应该具备的素养

2. 有效引导交流

- 1) 各种提问工具和其特点
- 2) 运用高效提问技巧让客户变得更专业

二、运用综合影响力，推动客户决定

1. 客户决定的来源

- 1) 客户的情绪和判断
 - 2) 结合客户的需求
- ##### 2. 帮助客户做出你期望的决定
- 1) 你的积极表达能力
 - 2) 你的有效论证，掌握有效的论据

3. 几种棘手情况的处理

- 1) 客户投诉处理的要点
- 2) 如何拒绝客户
- 3) 如何面对客户的质疑
- 4) 其他可能的棘手情况

案例：对待客户提出的要求