

《互联网+环境下的客户关系重构》

注：因培训需求各异，以下内容仅供参考，实际内容会根据企业调研时的需求，进行相应的调整。

【课程背景】

互联网+的环境下，信息的传递变得越来越便利，很对依托人和人之间的关系变成了人和数字间的关系，客户的时间碎片化严重。在变化了的商业环境中，如何能重构企业间的客户关系，是 B2B 行业面对的新挑战。新零售，新媒体，新智能等等一切新鲜事物的兴起，会怎样改变企业服务商的客户关系，拥抱变化还是保留初心，都会在关系重构的逻辑上变化。

【本课程将帮助管理者】

- 真正互联网行业
- 了解互联网企业重构客户关系方法
- 重新理解客户与企业关系；

【培训对象】

B2B 行业销售人员，销售管理人员，经营人员

【课程用时】 0.5 天/3H

【课程大纲】

一、 客户的变化

- 1 企业级客户的变化到底在哪
- 2 是客户变了还是我们变了
- 3 在碎片化的时间里客户喜欢何种服务

二、 互联网的服务逻辑

- 1 重构客户关系的难点及重点
- 2 点线面体的立体服务方法
- 3 从单向到双向的变化

三、企业客户的粘性法则

- 1 去得多是否等于服务好？
- 2 从人群结构理解客户深度需求
- 3 源自 IBM 的“双心法则”
- 4 建立模块化的客户管理模型

【温馨提示：本大纲版权归老师所有，仅供合作伙伴与本机构业务合作使用，未经书面授权及同意，任何机构及个人不得向第三方透露。】