

# 关系营销——中国式客情关系的建立与维护

## 课程背景：

销售走到顶点，客户关系管理将超过销售，销售仅是把客户拿下，而良好的客户关系维系才能把客户留下！

“真正的销售是在客户关系维系管理之后”，“销售中有客户关系管理，客户关系管理中带有柔性的销售”，如何在企业经营中打造并提升企业营销人员的客户关系拓展及管理能力？

“让客户满意，提高客户的满意度”，则是来自企业全体员工客户关系维系与拓展的意识与能力。本课程将“客户关系管理与销售力提升”充分整合，全新演绎客户关系管理概念，全方位拓展客户关系维系及拓展管理技巧！

如何增加客户关系拓展与管理的影响力，客户关系拓展与维护需要具备什么样的创新思维及方法？课程从：客户关系拓展与管理的“道、法、术”三大层面抽丝剥茧，打造客户关系拓展及管理的创新思维，在客户中增加说服力与影响力！提升企业核心竞争力！

## 课程收益：

- 把客户变成满意客户，满意客户变成忠诚客户，提升客户粘合度
- 从客户关系管理理念与关系管理细节两个角度把握创造客户感动的方法，把销售柔性化，人性化
- 客户关系拓展及管理之“道”，客户 360 度扫描分析，深度洞悉客户需求
- 客户关系拓展及管理之“法”：服务留客的五度优质服务法及影响客户的六大影响力潜移默化影响客户
- 客户关系拓展及管理之“术”：不同角色客户，不同性格客户的关系管理工具，投其所好找共鸣
- 通过客户关系管理使有限客户发挥出最大的商业价值，提升企业营销力

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**课程对象：**企业营销人员、市场人员、服务人员

**课程方式：**案例分享+视频感悟+情景演练+工具应用

## 课程模型：

### NO.1 客户关系拓展及管理之“道”

- 一、客户360度扫描分析
- 二、客户的市场环境分析
- 1、客户的挑战
- 2、客户的战略分析

### NO.2 客户关系拓展及管理之“法”

- 一、服务的核心与本质？
- 二、客户关系维护与拓展的关键点 ——实现与客户需求的有效对接
- 三、优质客户关系管理的5度训练

### NO.3 客户关系拓展及管理之“术”

- 一、让客户认同的6大影响力解密
- 二、如何运用6大影响力维系拓展客户关系
- 三：察言观色 ——不同性格、不同角色客户的关系维护与拓展
- 1、识人与沟通 ——知己知彼找对方的性格共鸣区，规避雷区
- 2、投其所好 ——不同角色客户的关系拓展与维护



## 课程大纲

导言案例：从华为云销售的客户关系拓展感悟如何“客户360度扫描分析”

### 第一讲：客户分析——客户关系维护与拓展之“道”

#### 一、客户360度扫描分析

1. 客户关系拓展前的3W分析

2. 透视客户选择象限

#### 3. 访客前的准备

1) “我是谁、他是谁、怎么办”3W准备

2) “我方优势柱子”的IF准备

4. 客户画像：价值客户、稳定客户、效能客户、基准客户

#### 二、客户的市场环境分析

##### 1. 客户的挑战

1) 客户面临的宏观环境改变

2) 客户内部的业务压力

3) 来自友商的竞争压力

4) 来自客户供应商的挑战

## 2. 客户的战略分析

- 1) 洞察客户的业务发展战略
- 2) 了解客户的项目发展战略
- 3) 了解客户的项目维护战略
- 4) 了解客户的采购偏好
- 5) 了解客户的组织战略

## 第二讲：服务留客——客户关系维护与拓展之“法”

### 一、服务的核心与本质

1. 客户服务的意义及重要性
2. 自我角色与客户角色论

### 二、客户关系维护与拓展的关键点——实现与客户需求的有效对接

1. 营造客户的差异感——在意对方的“问题”和“感受”
2. 营造客户唯一感
3. 营造客户紧迫感

**案例讨论：**客户关系管理案例，感悟客户关系维护中的“三心二意”

### 三、优质客户关系管理的5度训练

1. 有形度/同理度/专业度/反应度/信赖度
2. 服务中如何5度到位塑造客户忠诚

## 第三讲：客户关系维护与拓展之“术”——影响客户

### 一、让客户认同的6大影响力解密

1. “互惠式让步”影响力
2. “承诺和一致性的惯性催眠”影响力
3. “社会认同原理”影响力
4. “喜好”影响力

## 5. “权威与稀缺”影响力

课堂讨论：看视频感悟 6 大影响力在客户关系维系及拓展中的高效运用

## 二、运用 6 大影响力维系拓展客户关系

1. 小 YES 到中 YES 到大 YES 影响客户
2. 大 NO 到中 NO 到小 NO 影响客户
3. 客户的初、中、高级期盼分析
4. 客户的短期价值和长期价值

案例讨论：如何运用 6 大影响力维系及拓展客户关系

## 三、察言观色——不同性格、不同角色客户的关系维护与拓展

### 1. 识人与沟通——知己知彼找对方的性格共鸣区，规避雷区

- 1) 支配强势型性格客户的关系维护与拓展
- 2) 冲动表达型性格客户的关系维护与拓展
- 3) 和气友善型性格客户的关系维护与拓展
- 4) 严谨冷静型性格客户的关系维护与拓展

### 2. 投其所好——不同角色客户的关系拓展与维护

- 1) 高层决策客户
- 2) 商务采购客户
- 3) 产品使用客户
- 4) 技术把关客户

## 四、客户抱怨与投诉

1. 化解客户异议四步曲
2. 处理客户抱怨的步骤和技巧
3. 四种错误处理客户抱怨的方式
4. 从客户抱怨中找到客户关系维护及拓展的新契机

情景案例：客户投诉处理案例讨论

## 课程总结

1. 重点知识回顾
2. 互动：问与答：就学员提出的难题进行分析、作业点评