

客户关系拓展研讨

课程名称: 客户关系拓展研讨

课程亮点:

本课程注重客户关系分析、提升的方法介绍；课程注重互动性，让学员在轻松愉快的环境中学习到如何做一名出色的公关人。

学员收益:

- 针对目标客户评估客户关系现状、找出客户关系的短板、制定改进计划。
- 在实际工作中，做一个集“讨人喜欢的人际专家”+“五星级的服务经理”+“职业化的专家顾问”三者于一身的出色的公关人。
- 正确认识个人关系的发展历程，从点滴做起，将客户关系提升到伙伴阶段。
- 通过各种情景公关的演练、研讨，达到互相学习、共同提高的目的。

主要内容:

一、客户关系分析

- 通过对目标客户的组织结构分析、决策模式分析、决策链分析，找出客户关系的拓展目标，并进行客户关系的评估，找出客户关系的短板，制定改进计划。

二、客户关系拓展

- 讨论如何做一名出色的公关人，使学员认识到作为一名出色的公关人，不仅要学会做人，更重要的是做事。
- 学习个人关系的发展模型，使学员认识到个人关系发展的循序渐进。

三、情景公关技巧

- 通过各种情景的演练、研讨，让学员相互学习、共同提高。
- 重点推介“公司考察”、“高层访问”、“大型技术研讨会”、“样板点参观”、“大型营销活动”的讨论、演练。

培训对象: 集客客户经理/产品经理/服务经理

培训时长: 2天/12小时

最大班级人数:15-40人

讲师 讲师 杜祥林

1996年加入华为,历任广州代表处副代表,光传输产品部副总监/北京分部总经理,国家传输干线组组长、武汉代表处电信系统部主任、副代表,捷克国家总经理,东欧地区部(罗马尼亚)副总裁,销售管理部部长,西欧地区部(英国、德国)副总裁,政府关系部部长,客户关系管理部部长;欧洲地区部(德国)副总裁,人力资源管理部部长。2011年从华为退休后,担任某知名公司董事,总裁。并担任国内数十家企业的高级管理顾问。13年返聘回华为担任高级管理顾问,并任华为大学教授,主要对企业做管理咨询和培训。主要方向是企业管理,领导力提升,市场营销、企业文化的内涵与创建、人力资源管理等方面的授课与咨询。

长期从事管理岗位工作,具备丰富管理经验、业务经验和管理理论功底,在营销管理、客户关系管理、领导力、组织执行力、企业管理与文化建设、人力资源等领域有深刻理解和丰富的授课经验。

主要讲授课程

《管理者角色认知》《高绩效团队建设》《行业客户解决方案营销方法》《华为企业文

化》《华为人才战略》《构建激励型的领导思维模式》《绩效管理》《员工管理艺术》等。

授课经历

曾在北京移动、天津联通、四川铁塔、四川移动、重庆电信、新疆移动、新疆电信、新疆联通、新疆铁塔、陕西移动、宁夏移动、河北移动、山东移动、山东电信、内蒙移动、内蒙联通、内蒙电信、吉林联通、吉林移动、上海电信、辽宁移动、沈阳移动、西藏移动、西藏电信、江苏移动、江苏电信、河南移动、河南联通、贵州移动、贵州联通、江西铁塔、江西移动、青海移动、青海绿色能源、杭州中恒电气、华钴友业、中通集团，上海盛大集团、中国通信建设集团、中国重工、中石化等 100 多家省市电信运营商、大型央企国企公司授课，授课气场强大、风格直击主题、循循善诱、善于分享自身经验，满意度均在 96 分以上。

授课经历长达 13 年，保持着每年 110 班天的授课记录。