

职业心态到营销技巧

◆ 课程开篇（导入）

- 1、学习：认知的角度，辩证思维建立
- 2、境界决定视界
- 3、成年人学习的意义

（本版块在给老员工讲的时候会增加一个引发思考的案例和内容，如何让自己成为孩子以及年轻员工的榜样）

◆ 职业素养提升基本认知

- 1、竞争的要求
- 2、变化的要求
- 3、来自市场与客户的要求

◆ 营销人员职业素养提升的基础认知

- 1、心态的力量：从辩证思维到正能量
- 2、EQ到底是什么？
- 3、EQ 决定的营销技能
- 4、成功与习惯

◆ 营销与职业生涯规划（新员工主讲板块）

- 1、职业生涯规划的认识误区
- 2、不同员工阶段的职业生涯规划
- 3、营销与职业生涯规划：客户到底是谁？

◆ 营销团队执行力打造

- 1、执行：结果导向
- 2、优秀团队成功的启示
- 3、执行力的辩证思考

◆ 员工执行力的心态建设 (老员工主讲板块)

- 1、员工角色定位认知
- 2、为什么要这么做！
- 3、我们要付出什么！
- 4、机会的实现：机会与营销技巧

◆ 执行力的团队建设认知

- 1、企业文化是什么
- 2、员工个性与团队共性
- 3、自由与制度
- 4、价值观认知

◆ 专业营销人员的成功品质 (新老员工讲授侧重点不同)

- 1、KASH 方程式
- 2、主动积极与热情
- 3、专业精神
- 4、自信心
- 5、忠诚与感恩
- 6、与客户的关系：双赢思维

◆ 营销基础认知

- 1、营销的魅力
- 2、我们常见的营销认知误区
- 3、营销：客户需求到底是什么？
- 4、4P's：营销基础策略

◆ 营销与客户关系管理（老员工主讲板块）

- 1、7P's 服务营销是什么
- 2、客户关系管理的目的
- 3、思考点：谁是我们的客户？

◆ 客户经理成长提示

- 1、客户经理的基本职业素养
- 2、两个重要技巧：服务与销售
- 3、两个心态认知：信任与勤奋

◆ 营销基础技能认知（新员工主讲板块）

- 1、如何建立客户关系
- 2、客户需求挖掘五部曲
- 3、理性与感性：如何营造氛围
- 4、客户关系的人性接触
- 5、面对拒绝：客户异议处理

◆ 营销技能提升（老员工主讲板块）

- 1、全脑沟通模式
- 2、以心理学为基础的销售沟通技能

3、客户关系管理的沟通技巧

4、人际沟通：从工作到生活

5、产品说明法则

◆ 服务营销提升：CRM

1、客户关系管理的定义

2、客户到底要什么？

3、客户期望的层次

4、由CRM决定的客户沟通方法