

# 《客户关系管理--保持企业长期稳定发展》

## 【课程背景】

随着市场竞争的加剧，企业越来越认识到，市场竞争就是企业争夺客户的竞争，企业要实现赢利必须依赖客户，要想在激烈的市场中保持优势，保持长期稳定的发展，就必须重视客户关系。

对于老企业来说，花大量资源和代价去争抢新客户，将重心放在不断开发新客户上？还是重视客户关系的管理？为什么开发出来的客户很快就流失了？什么样的客户是“好客户”？如何选择客户？在当下，客户受外界诱惑越来越多的情况下，如何加强客户的忠诚度？

如何对客户进行分级，好钢用在刀刃上？

如何提升客户的满意度水平？

## 【课程收益】

- 客户是企业生存发展的基础，帮助企业团队树立：保持好的客户关系，重视客户关系管理。
- 帮助学员理清客户关系管理的思路，有选择性地建立客户关系
- 掌握客户关系管理的技术应用，帮助企业建立快速、准确、动态的管理客户关系
- 掌握客户分级的方法，应用不同方法管理各级客户
- 加强与客户的沟通，掌握处理客户投诉的方法
- 企业找到提升客户满意度水平的策略
- 企业掌握实现客户忠诚的方法，提高客户粘性

## 【课程对象】

销售总监,销售经理 客户经理

## 【课程方式】

讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练

## 【课程时间】

2天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 第一讲：客户关系管理的理念

#### 客户关系管理的产生

- 1.需求的拉动
- 2.技术的推动

#### 客户关系管理的几个重要理论

1. 关系营销
2. 一对一营销
3. 精准营销
4. 情感营销
5. 客户细分
6. 客户生命周期

#### 客户关系管理的内涵

- 1.客户关系管理的认识误区
- 2.客户关系管理的再认识

案例分享：泰国东方饭店生意盈门的诀窍

### 第二讲 客户关系管理的新思路

- 1.营销思想与信息技术都要抓
- 2.主动地、有选择地建立客户关系
- 3.积极地维护客户关系

#### 4.及时地、努力地挽救客户关系

案例：伊利公司是如何挽救客户的？

### 第三讲 通过技术实现客户关系的管理

#### 一．客户关系管理系统

- 1.客户关系管理系统的定义与特点
- 2.客户关系管理系统的主要功能

#### 二．数据管理技术的应用

- 1.数据挖掘技术
- 2.数据库营销的特点

#### 三．呼叫中心技术的应用

- 1.呼叫中心技术
- 2.呼叫中心技术的应用

案例：联邦快递的客户关系管理体系

### 第四讲 客户的选择

#### 一．为什么要选择关系客户

- 1.不是所有的购买者都会是企业的客户
- 2.不是所有的客户都能够给企业带来收益
- 3.选择正确的客户

#### 二．选择什么样的关系客户

- 1.什么样的客户是“好客户”
- 2.大客户不等于“好客户”
- 3.小客户可能是“好客户”

#### 三．选择客户的指导思想

- 1.选择与企业定位一致的客户
- 2.选择“好客户”
- 3.选择有潜力的客户
- 4.选择“门当户对”的客户
- 5.选择与“忠诚客户”相似的客户

案例分析：劳力士的客户选择

### 第五讲 客户的开发

#### 一．营销导向的开发策略

- 1.有吸引力的产品或服务
- 2.有吸引力的价格或收费
- 3.有吸引力的购买渠道
- 4.有吸引力的促销方案

#### 二．推销导向的开发策略

- 1.如何找到客户
- 2.如何说服客户

案例分析：喜来登酒店的代客保管剩酒服务

### 第六讲 客户关系维护

#### 一．客户信息的重要性

- 1.客户信息是企业决策的基础
- 2.客户信息是客户分级的基础

3. 客户信息是客户沟通的基础
4. 客户信息是客户满意的基础

## 二 . 掌握客户的哪些信息

1. 个人客户的信息
2. 企业客户的信息

## 三 . 收集客户信息的渠道

1. 直接渠道
2. 间接渠道

## 四 . 如何运用数据库管理客户信息

1. 数据库与消息者行为分析
2. 数据库与客户一对一营销
3. 数据库与客户服务的自动化
4. 数据库与客户的动态管理

案例分析：吉之岛商场是如何挖掘客户价值的？

## 第七讲 客户的分级

### 一 . 客户分级的意义

1. 不同的客户带来的价值不同
2. 客户分级有利于客户沟通

### 二 . 客户的各类分级

1. 关键客户
2. 普通客户
3. 小客户

### 三 . 如何管理各级客户

1. 关键客户的管理
2. 普通客户的管理
3. 小客户的管理

案例分析：兴业银行的客户分级管理给我们的启示是什么？

## 第八讲 客户的沟通

### 一 . 客户沟通的作用、内容与策略

1. 客户沟通的作用
2. 客户沟通的内容
3. 客户沟通的策略

### 二 . 企业与客户沟通的各类途径

### 三 . 如何处理客户投诉

1. 客户投诉产生的原因
2. 处理客户投诉的四步曲
3. 提高处理客户投诉的质量

案例分析：戴尔是如何与客户沟通的？

## 第九讲 如何提升客户满意度

### 一 . 影响客户满意度的因素

### 二 . 如何让客户满意

案例分析：宜家是如何让客户满意的？

## 第十讲 如何提升客户的忠诚度

## 一．影响客户忠诚度的因素

1. 客户满意的程度
2. 客户的转换成本
3. 客户的归属感

## 二．如何实现客户忠诚

1. 努力实现客户的满意
2. 奖励客户的忠诚
3. 加强业务联系，提高不可替代性

案例互动：万科是如何提升客户的忠诚度的？

## 第十一讲 客户的流失与挽回

### 一．客户流失的原因

1. 企业自身的原因
2. 客户自身的原因

### 二．如何看待客户的流失

1. 客户流失给企业带来的负面影响
2. 有些客户流失是不可避免的

### 三．区别对待不同的流失客户

1. 关键客户
2. 普通客户
3. 小客户
4. 劣质客户

### 四．如何挽回流失的客户

1. 挽回流失客户的策略
2. 调查原因,亡羊补牢
3. “对症下药”，争取挽回

案例互动：

## 第十二讲：互动分享讨论，解疑释惑

- 1．回顾课程
- 2．答疑解惑
- 3．合影留念