

全方位客户开发与客户关系深度营销

课程背景:

为什么企业有好的产品，也有优良的研发体系，产品和服务在市场上销售很一般？销售人员如何进行客户开发？

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:

- 让学员掌握客户开发的方法与渠道，找到精准客户。
- 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

学员对象:

销售总监,销售经理 客户经理

授课方式:

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 销售基础认知

一. 业务经理的角色与职责

- 1.业务人员是“桥梁”
- 2.销售，销的是什么？
- 3.销售靠的是数据说话
- 4.制订市场拓展计划
- 5.开辟新客户---客户在哪里？
- 6.有效沟通---业务谈判
- 7.收回货款---才是销售
- 8.维护客户关系

案例互动：一个金牌销售经理的成长

第二讲：找对人--找到你的目标客户

一.开发客户前的要思考的 8 个问题

- 1、我到底在卖什么？
- 2、我的客户必须具备哪些条件？
- 3、客户为什么会向我购买？
- 4、客户为什么不向我购买？
- 5、谁是我的客户？
- 6、我的客户会在哪里出现？
- 7、他们什么时候会买？什么时候不会买？
- 8、谁在抢我的客户？我们的竞争对手是谁？

二、开发客户的 13 种渠道

三.如何做好客户拜访前的准备工作？

- 1.个人用品
- 2.办公用品
- 3.其它事项

学员现场练习

老师点评，总结

四.电话预约客户方法

- 1.充分准备
- 2.给客户选择权
- 3.争取见面机会

学员现场练习

老师点评，总结

五、客户资格评估 4 要素

- 1、需求度
- 2、需求量
- 3、购买力
- 4、决策权

六、建立客户档案表

1. 80/20 法则
- 2..客户分类
- 3.如何通过数据分析，指引销售工作？

第三讲：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

第四讲 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：星巴克的客户关系

第五讲 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

第六讲 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：

第七讲 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：

第八讲 如何提高客户满意度

一 . 影响客户满意度的因素

二 . 如何让客户满意

案例分析：

第九讲：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