

强力链接—房地产优质客户关系管理应对策略

课程背景：

房地产经纪公司的命脉是业绩，而业绩的核心就是客户，如何将新客户变成付费客户，并服务好客户，让他来转介绍，是各个企业主的头疼的问题。

所有的客户都一视同仁进行维护？与客户联络时如何不让客户感到厌烦？如何给客户提提供有价值的信息？如何让客户进行转介绍？这些问题如何不能够解决，那么房产经纪公司将会在竞争中，悄无声息地被淘汰。

学员受益：

- 1.明确客户服务对于自身业绩的重要性
- 2.了解并识别客户的三种分类
- 3.根据客户类别，采取相应的策略进行客户关系维护
- 4.客户信任公式的应用
- 5.客户异议处理的5大技巧
- 6.有客户关系管理的5个系统方法
- 7.老客户转介绍的套路

受众对象：房产经纪公司业务员、房产经纪公司新人

课程时间：1天/6小时

课程大纲：

1、客户关系的好与坏，决定了门店业绩的胜与劣

- 1.1 千辛万苦找来的客户，为什么会白白溜走？
- 1.2 如何把开发来的潜在客户变成付费客户？
- 1.3 市场揭秘：客户关系管理的核心就是建立信任
- 1.4 18%的门店业绩来源于新客户，82%的业绩来源于老客户转介绍

2、识别客户并分类：精准可控的客户关系管理基础

- 2.1 客户分类管理：按照客户需求和急迫程度区分客户
- 2.2 为什么把客户分成三类：“马上就买”、“最近能买”和“将来会买”
- 2.3 客户差异化服务：不同类型客户的差异化沟通频率与方式
- 2.4 客户分类的目标：让自己知道对这个客户该说什么话，做什么事
- 2.5 市场独家表单：“马上就买”的客户，什么时候打电话？说什么？做什么？
- 2.6 如何给客户提提供有价值的信息，让客户不烦你？
- 2.7 市场独家表单：“最近能买”的客户，什么时候打电话？说什么？做什么？
- 2.8 客户关系管理，就是让客户想买房的时候，想起你
- 2.9 市场独家表单：“将来会买”的客户，什么时候打电话？说什么？做什么？

3、客户关系管理：增加直接业绩和转介绍业绩的诀窍

- 3.1 客户关系管理运营基础：高效管理客户的软硬件支持系统
- 3.2 市场独家公式：信任=专业形象+专业知识+及时服务+增值服务
- 3.3 线下增进客户粘性：线下增加客户粘度的3种独家方法
- 3.4 新媒体信任：利用新媒体窗口展示经纪人的专业度
- 3.5 客户价值核心：通过频率互动，增加客户信任粘度
- 3.6 独家整理：客户常见的5大异议分析
- 3.7 异议处理：化解客户异议的8大黄金法则与5大处理技巧

4、后客户关系管理：老客户转介绍将会占据门店82%的业绩

- 4.1 数字绩效：“转介绍”客户是市场成交低迷的雪中送炭

4.2 如何要求老客户的转介绍，从而提升自己的客户量？

4.3 省力且高效：如何把房东转化为新的购房者？

4.4 独家方案：促进老客户转介绍的 5 个系统方法

4.5 后服务时代：让一个客户称为永久的金主，创造十倍的价值

5、现场演练：房产经纪人应对 10 大常见场景如何进行客户关系管理