

大客户经营与客户关系管理

课程目标：

- ◆ 掌握大客户经营与客户关系管理的必要知识与关键方法；
- ◆ 获得一系列实用的项目市场开发工具以指导日常工作。

课程时间：线下1天（6小时）

学习对象：企业市场开发管理层及业务骨干等

教学形式：讲师讲授、案例分析、讨论分享、营销工具演练

课程内容：

第一章 认识大客户

- 1、三类不同形式的大客户
- 2、为什么要高度重视大客户
- 3、我们该为大客户提供怎样的服务

第二章 接触大客户

- 1、初次拜访大客户的注意要点
- 2、在大客户内部构建信息渠道
- 3、大客户决策链分析与锁定关键客户
- 4、小结与演练

第三章 突破大客户——客户关系

- 1、如何提升关键客户关系

- (1) 客户关系提升目标路径图
- (2) 关键客户关系现状评估标准
- (3) 获得客户信任的 5 大基石
- (4) 与关键客户建立信任的四种必要的沟通方式
- (5) 与关键客户建立连接的 12 种常见方式

2、如何正确理解客户的需求

- (1) 客户需求的二重性与正确理解客户需求
- (2) 客户需求的纵向发掘与横向发掘
- (3) 如何正确理解与分析战略大客户的需求
- (4) 如何正确理解与分析政府客户的需求
- (5) 如何正确理解与分析客户的个人需求

3、小结与演练

第四章 突破大客户——解决方案

- 1、解决方案与差异化营销
- 2、解决方案营销必备的业务思维
- 3、解决方案要素一：技术与产品
- 4、解决方案要素二：交付与服务

5、解决方案要素三：为客户融资

6、解决方案要素四：其他附加值

7、小结与演练

第五章 突破大客户——价值呈现

1、如何向客户高效传递信息

(1) 如何进行企业与个人高标准的品牌包装

(2) 如何向客户进行体系化的信息传递

2、大客户商务接待策划与关键细节要点

3、小结与演练

第六章：维护大客户

1、什么是“以客户为中心”

2、如何发展好组织客户关系

3、客户关系的规划与管理

4、另类客户关系管理——项目代理

5、小结与演练

第七章：课程总结