



金牌加油站客户关系 维护与挽回



课程背景

课程背景

加油站客户关系维护，是企业与客户之间沟通的桥梁和窗户，企业服务好不好，客户很大程度上是通过客户服务来感知的。因此，做好客户维护工作，对于加油站长期、高效、可持续发展至关重要。

本课程从加油站客户关系维护认知出发，重点讲授如何做好加油站客户维护，实现销量稳步增长，并通过大数据分析，及时发现流失客户，并开展客户挽回工作，课程完整，针对性强，可以帮助加油站与客户建立长期、稳定的合作关系，实现业绩持续增长！



课程内容一览

1. □加油站客户关系维护认知

- 1.1. 对企业的三大意义
- 1.2. 对个人的三大价值
- 1.3. 客户维护五大心态

2. 加油站客户关系维护实务

- 2.1. 建立客户信息档案
 - 2.1.1. 客户信息维护
 - 2.1.2. 加油站客户分级
 - 2.1.3. 关系维护记录

2.2. 客户维护流程

- 2.2.1. 严格履行合同
- 2.2.2. 建立维护责任制
- 2.2.3. 做好客户回访

- 拜访目标
- 拜访计划
- 拜访准备
- 拜访实施
- 拜访复盘

2.2.4. 核定维护费用

2.3. 不同客户的维护方法（分类维护）

2.3.1. 汽油

- 行业客户：出租车、租车
- 政企客户：政府部门、医院学校
- 私家车客户

2.3.2. 柴油

- 行业客户：货运、公交车队
- 政企客户：环卫
- 非用油客户：农机用油、桶装油

3. 加油站客户流失与挽回

3.1. 客户数据分析

3.1.1. 掌握客户消费规律

3.1.2. 及时发现消费异常

3.1.3. 找到关键信息联络人

3.1.4. 建立内部数据渠道

3.2. 流失客户挽回

3.2.1. 流失客户定义

3.2.2. 挽留六步法

3.2.3. 三个小妙招

3.3. 加油站客户迁移

3.3.1. 迁移客户不流失

3.3.2. 迁移客户三步法

3.4. 客户投诉处理

3.4.1. 接

3.4.2. 卸

3.4.3. 打

4. 课程收场

4.1. 客户维护的最高阶段是：裂变

4.2. 客户裂变三步法

4.2.1. 合适时机

4.2.2. 巧妙提出

4.2.3. 隐形激励