

# 团队建设和客户维护

## 课程背景：

业绩难以完成，团队的建设、激励、执行都存在问题。

- 如何管理团队，才能顺利达成团队目标？
- 如何有效考核团队，推动团队的积极性？
- 如何不断优化奖惩机制，确保团队业绩稳定增长？

## 课程说明：

《团队建设和客户维护》将从团队的成长切入，让你了解高效团队的组成和成长，以及团队管理的执行和考核，最终通过有效管理打造高绩效团队。

本课程帮你从本质上了解团队的组成和运作机制，从而掌握各种管理方法和手段，最终执行目标，提升团队业绩。

## 课程收益：

《团队建设和客户维护》可以使团队管理人员明确团队目标，不断自我管理，提升自身管理能力，同时让团队人员真正具备团队意识，提升团队业绩。

《团队建设和客户维护》将有助于您实现以下目标：

- 理解团队的组成和特征；
- 制定符合企业及市场实际的团队目标；
- 有效分解总目标，实现分目标的匹配性；
- 通过激励等手段，建设高绩效团队；
- 学会通过运用绩效考核手段，来指引团队达成方向；
- 能够不断优化团队；

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**主要面向客户经理、团队经理、团队总监、团队代表等。

**课程方式：**授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

## 课程大纲

### 模块一、销售团队建设

#### 一、团队奖惩与激励

##### 1. 团队目标

##### 2. 团队绩效

##### 3. 有效激励

- 1) 需求理论
- 2) 多种激励方法

#### 二、团队中的沟通策略

##### 1. DISC 模型（测试）

##### 2. 不同性格人群的沟通策略

- 1) 了解性格特征
- 2) 学会针对性的沟通方法

### 3. 提升沟通能力

- 1) 你的同理心
- 2) 你的认同技巧

## 三、打造团队凝聚力

- 1、团队文化
- 2、有效授权
- 3、教练式辅导

## 模块二、客户维护

### 工作坊：市场开拓的方向

#### 1 .如何有效拓展市场

#### 一、明确人际关系定位，客户决策架构

##### 1 .关键客户发展人际关系的过程

- 1) 人际关系的层次
- 2) 建立人际关系的步骤

##### 2 . 客户的决策架构

- 1) 客户的组织架构
- 2) 客户的决策模型

工具：客户的决策模型图

#### 二、创建客户关系解决方案

##### 1. 客户关系效率分析

- 1) 客户效率分析图
- 2) 客户人员的层级
- 3) 针对不同人员的关系解决方案

工具：决策团队沟通策略

##### 2 . 增进信任

- 1) 增进信任的几个层面
- 2) 需要避免的几个方面

工具：客户关系的三要素

##### 3. 有效应对客户的要求

- 1) 客户要求降价怎么办？
- 2) 谈判的若干技巧

## 回顾与探讨，理解团队建设和客户维护的要素

### 一、回顾团队建设和客户维护各种要素

1. 回顾团队建设和客户维护的各个方面
2. 制定个人行动计划

### 二、行动计划交流

1. 行动计划交流
2. Q&A