

## 《客户经理职业能力提升训练》

**【课程时长】** 1天

**【培训对象】** 客户经理

**【课程收益】**

1. 掌握与零售客户沟通的基本形式、工具和方法
2. 掌握与零售户沟通中的听，说，问
3. 零售客户的投诉与处理办法
4. 服务礼仪的具体应用
5. 针对零售客户的营销技巧和方法
6. 加深客我关系的方法

**【课程大纲】**

### 第一章 与零售客户的高效沟通与服务礼仪

- 1、沟通的重要性
  - 1.1、决定优秀沟通的三个方面
  - 1.2、什么是沟通
  - 1.3、良好的零售客户沟通技巧对于客户经理的意义
- 2、沟通中的礼仪价值及含义
  - 2.1、为什么沟通中要商务礼仪？
  - 2.2、服务礼仪分为哪些？
  - 2.3、社交服务礼仪的核心价值是什么？
- 3、服务礼仪的前提是形象塑造
  - (一) 仪容
    - 1) 头发：分为男士和女士
    - 2) 面部：分为男士和女士
    - 3) 肢体：肢体动作
  - (二) 仪表  
职业着装三大原则及三大功能
    - A . 男士仪表
    - B . 女士仪表
  - (三) 接待仪态  
分为表情和动作
- 4.社交服务礼仪的具体方法
  - 4.1、进门礼仪
  - 4.2、握手礼仪
  - 4.3、自我介绍
  - 4.4、接发名片
  - 4.5、坐车礼仪
  - 4.6、电话礼仪
  - 4.7、餐桌礼仪

## 5、客户拜访中的沟通技巧应用

- 5.1、客户关系破冰
- 5.2、让客户产生良好的第一印象
- 5.3、设计好的开场白
- 5.4、倾听客户
- 5.5、有效提问
- 5.6、让零售客户有听的欲望
- 5.7、与零售户沟通中的注意事项

## 6、零售客户异议与抱怨处理

- 6.1、正确认识客户异议
- 6.2、客户异议处理原则与步骤
- 6.3、零售客户抱怨的分类与处理办法

货源供应抱怨、卷烟上柜抱怨、卷烟陈列抱怨、卷烟新品推广销售效果不佳抱怨等

## **第二章：零售客户的销售技巧训练**

### 1、卷烟零售客户经营分析的主要内容

- 1.1、经营环境分析
- 1.2、经营状态分析
- 1.3、经营能力分析

### 2、顾问式销售五步法

- 2.1、了解零售户真实需求，帮助客户解决问题
- 2.2、询问经营效果
- 2.3、挖掘经营机会
- 2.4、FABE 产品介绍
- 2.5、LCSC 客户异议处理法

### 3、零售客户经营异常分析及解决

- 3.1、发现异常的途径：数据分析、环境观察、客户反馈
- 3.2、经营异常的原因：环境、品类组合、动销经营手段
- 3.3、分析方法，解决零售客户问题

## **第三章：巩固客我关系，建立新型客我关系**

### 1、平等互利、长期合作、共同发展

- 1.1、稳步培育品牌
- 1.2、满足消费需求
- 1.3、加强市场服务

### 2、客我关系提升的三把黄金钥匙

- 2.1、把份内的服务做好
- 2.2、把份外的服务做足
- 2.3、把超乎想象的服务做精