

丝绸之路——国家政策解读型沙盘

“一带一路”政策关联企业及相关人员客户关系管理的全面辅导手册

讲师：黄普

【课程背景】

随着新经济时代的到来，我们知道客户是企业至关重要的成功因素和利润来源，谁把握了客户谁就拥有了市场的主动权，使得企业的战略正从“以产品为中心”向“以客户为中心”转变。我们应该如何了解我们客户的需求？如何细分不同的客户群体，改善客户关系，提高客户满意度及忠诚度？就是摆在我们面前值得思考的难题。

需要强调的是：本课程所讲的客户关系管理的内容与市场端常见的 CRM（客户关系管理）有不同之处。常见的 CRM 大多数侧重在对于 CRM 理念的阐述，CRM 软件产品的介绍，以及 CRM 软件的应用等方面，而对于技能方面的内容涉及不多，而本课程是以情景微沙盘的形式切入，尤其针对“一带一路”政策关联企业及相关人员，在整个过程中注重提升员工自身整体技能方面入手，提高员工与客户接触的效率和客户反馈率，从而提高客户满意度及忠诚度，降低企业经营成本，提升企业客户的价值，最终提升企业利润收入。

【课程收益】

- 通过情景沙盘中模拟的客户个性分析，从而掌握与不同类型客户的维护技巧
- 通过满意分析与忠诚度分析建立良好的客情关系
- 了解客户流失原因、分类以及个性化趋势，掌握挽留技巧及个性化服务策略

【课程特色】

- 内容紧扣政策前沿、经济发展成果和人才培养需要
- 正确处理基础性与前沿性、基本理论与国家政策的关系，及时更新教学内容
- 教学与实践性教学相结合、提高学生的综合分析问题能力、解决问题能力和创新能力

【课程对象】

“一带一路”政策关联企业的项目经理、客户经理、及主要管理人员等

【课程时间】

一天（6 小时）

【课程大纲】

一、了解你不知道的“一带一路”

二、“一带一路”的提出和背景

三、“一带一路”的内涵和历史演变

- 情景沙盘模拟
- 国家间的贸易往来
- 重大项目建设与服务

四、“一带一路”的相应举措

五、“一带一路”已经取得的显著成果

六、复盘阶段：客户关系管理

- 1、客情关系的理解
- 2、如何建立良好的客情关系
 - 客户资料运用
 - 知己知彼

互动导入：自我个性分析

- 主观型客户行为分析与对策
- 分析型客户行为分析与对策

- 情感型客户行为分析与对策
- 随和型客户行为分析与对策
- 3、客户满意分析
 - 客户满意度影响因素
 - 如何提高客户满意度
- 4、客户忠诚度分析
 - 客户忠诚度分类
 - 忠诚度的持久性与依赖性分析
 - 忠诚度的影响因素
 - 如何提升忠诚度
- 5、客户挽留技巧
 - 价值等式
 - 利用价值等式挽留客户
 - 增加天平右边的砝码