

《会员关系管理与忠诚度打造》

【培训课时】	2天12课时	【培训师】	孙红伟老师
【培训对象】	全体管理人员、公关人员、销售人员		
【培训特点】	融顾问式、教练式于一体；“讲授+方法+工具+实务”结合： 案例剖析+角色扮演+情景模拟+小组PK+答疑分享+音乐视频+故事游戏+室内拓展		
【五“非”优势】	系统专业：十一年经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。 品质高端：八年总裁班培训经验，课程内容前沿高端，非普通培训层次。 深层互动：课堂氛围激情生动，互动紧绕课程主题内容，非哗众取宠。 易懂易用：案例剖析，讲解深入浅出，方法简单实用，非业外案例方法，好听不实用。 效果承诺：解决实际问题为导向，结合现场训练，配赠课程送转化资料，非一次性服务。		
【课程背景】：	<p>在市场经济模式发生变化的环境下，企业面临着残酷的市场竞争，企业运营成本、人力成本越来越大，微利时代已经来临，此时对客户关系建立与管理必须作为企业内功修炼的主要且必要方面。</p> <p>当今时代已发展到为提高会员重复购买对企业利润贡献的质量管理阶段了。会员消费心理日益成熟，同质化产品日益丰富，市场的天平已经向能持续不断地为会员提供优质服务的企业倾斜，并在竞争中脱颖而出，打造一流的“会员管理能力”就成为企业竞争焦点。这已不仅是服务人员或企业的事；拥有持续竞争优势的企业，无不在战略层面上考虑和设计会员管理体系。</p> <p>如何为会员创造更高价值，如何做好会员关系互动、争取转介绍、如何实施会员关系维护、提升会员忠诚度等，正在成为销售型企业对于会员管理十分重要的热点！</p>		
【课程收益】：	<ul style="list-style-type: none">快速提高新时期企业服务意识，更新企业服务与销售观念掌握新形势下会员消费习性的转变掌握企业会员满意度体系建设方法掌握新时期会员关系建立技巧掌握建立与维护良好的会员关系，培养忠实会员的方法掌握如何通过会员管理来快速提升业绩的方法技巧		
【课程大纲】：	<h2>第一章 体验经济时代会员关系转型</h2> <h3>一、企业会员消费习性的4大转变</h3>		

二、企业对客关系面临的3大挑战

三、移动互联网时代企业会员关系的趋势

***培训方式：**

1. 见证分享会员消费行为变化；
2. 数据解析会员消费转变；
3. 行业案例解析对客关系挑战；
4. 头脑风暴会员关系管理的重要性

第二章 会员信息数据管理与分析

- 一、会员信息收集与整合方法
- 二、数据分析与数据整合方法
- 三、数据挖掘与会员需求预测
- 四、会员价值量化评估与分类
- 五、会员信用风险的数据分析
- 六、高价值会员关系补救挽留
- 七、高成本会员的拒绝与放弃

第三章 企业会员超值满意度体系建设

一、会员多元化需求的服务设计

- (一) 不同人群、类型、时日、流程的设计
- (二) 个性化与超常化服务的设计运用要诀

1. 亮点导入：关键人；关键时刻；取悦攻略；独特体验
2. 设计运用：放在心中，情感交流，体验关怀

二、会员关系互动设计策划技巧

- 1、会员互动的策略
- 2、会员交流互动方式与渠道
- 3、会员交流互动的内容策划
- 4、会员个性化互动方案设计

三、给予会员便利好处机制的建设

- (一) 善待“特殊会员”，成为日常朋友
- (二) 获得会员更加依赖的方法—降低会员成本

如何节约会员的时间成本、货币成本、心理成本

第四章 企业忠实会员培养与管理

一、搭建难以模仿的管理系统

- 1、“333”会员服务法则
- 2、会员转介绍体系建设

二、会员忠诚计划管理全景图

1、哪些会员应得到最好服务

2、理性会员群体的培养引导

三、会员忠诚计划实施技巧

四、会员积分计划实施办法

五、会员俱乐部运营管理策划

【备注】：

- ✚ 本课纲内容将在课堂现场根据学员反馈信息对本主题课件内容作适当调整；
- ✚ 企业需按照《培训物料清单》与“会场布置要求”提前做好充分准备工作；
- ✚ 企业、机构未经授权不得在课堂现场录像和录音。

本课纲为孙老师版权内容，抄袭、贴用、伪原创均属侵权。