

# 大客户关系拓展与管理

讲师：孙凯

时间：

地点：

## 【课程简介】

企业在市场拓展过程中与客户建立良好的合作关系是增加客户粘性和顺利开展各项业务的基础，需要深刻理解客户，并对不同类型的客户关系的拓展方式进行深入的研究，采用创新和适合的方法进行客户关系拓展工作，同时对于内部的客户关系的管理工作应该同样重视，以便激发内部员工的工作热情和提升工作效率。

本课程总结了中国优秀企业如何进行客户关系拓展与管理的优秀实践经验和方法论，希望通过学习帮助企业提升客户关系拓展和管理的水平，促进市场的进一步拓展和长期发展。

## 【课程对象】

营销部门主管、营销骨干员工

## 【课程收益】

- 理解立体客户关系的概念；
- 掌握规划和拓展客户关系的方法；
- 学习提升自身客户关系工作所需要的基本素质。

## 【授课方式】

讲授、小组讨论、案例分析、课堂答疑

## 【课程大纲】

课程模块	主题
前言	<ol style="list-style-type: none"><li>1、客户关系是第一生产力</li><li>2、客户关系的概念与核心理念</li></ol>
一、全面深刻了解你的客户	<ol style="list-style-type: none"><li>1、客户面临的挑战和战略</li><li>2、客户的决策模式和决策链</li><li>3、竞争对手的客户关系分析</li></ol>
二、全方位立体的客户关系	<ol style="list-style-type: none"><li>1、客户关系的分类（关键、普遍与组织客户关系）</li><li>2、客户关系的互动与制约</li><li>3、客户关系的阶段效用</li><li>4、客户关系的层次评估</li><li>5、客户关系的核心价值</li></ol>

<b>三、客户关系拓展方法与技巧</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、关键客户关系拓展 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 关键客户关系拓展方法 (<b>关键客户关系拓展三个步骤</b>)</li> <li>◆ 客户关系发展模型及特点</li> <li>◆ 各个阶段的特点和注意事项</li> </ul> </li> <li>2、普遍客户关系拓展 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 普遍客户关系拓展方法 (<b>普遍客户关系拓展三个步骤</b>)</li> <li>◆ 点、线、面相结合拓展途径</li> </ul> </li> <li>3、组织客户关系拓展 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 组织客户关系的拓展方法 (<b>组织客户关系拓展三个步骤</b>)</li> <li>◆ 组织战略解码与战略匹配</li> </ul> </li> </ul>
<b>四、客户关系规划与管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、客户关系管理要点 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 客户关系管理的三个方面</li> <li>◆ 客户关系管理关键流程</li> </ul> </li> <li>2、客户关系规划 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 客户关系规划的思路</li> <li>◆ 客户关系规划的步骤 (<b>客户关系规划表格</b>)</li> <li>◆ 客户关系规划的三个方面</li> </ul> </li> </ul>
<b>五、客户公关的素质要求和提升方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、如何做人？ <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 客户关系拓展需要培养什么素质的人</li> <li>◆ 如何让别人喜欢并接受你</li> </ul> </li> <li>2、如何做事？ <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 什么是五星级的客户服务</li> <li>◆ 透彻了解和把握客户的需求</li> <li>◆ 客户期望值的管理</li> <li>◆ 顾问式销售</li> </ul> </li> </ul>
<b>六、“情景公关”主题经验分享</b>	<p>情景公关常见主题介绍与经验分享</p>