

客户关系管理提升

课程对象：区域经理

主讲老师：马诚骏

课程时间：1天

授课模式：导师讲解、大量案例分析，双向沟通、疑难解答、针对性讲解、参与式研讨。

课程大纲：

第一节：汽车行业的客户关系管理未来发展变化导向

1、基于客户体验满意的服务创新理念

- 销售向服务营销的转型
- 买卖双方市场决策变化的转型
- 客户的满意度关注点解析
- 客户关系与客户满意度的服务营销

2、基于客户交互关系的客户管理创新理念

- 互联网下的客户关系维系
- 客户与企业之间的关系分析图表
- 客户参与的全新经销商管理理念的发展分析

3、基于数据化分析的管理模式创新理念

- 大数据时代的售后业务指向发展
- 数据化的售后发展与管理模式分析
- 客户管理数据与 KPI 分析，数据化的收集与管理

4、基于客户价值链延伸的商业模式创新理念

- 全价值链的商业模式分析
- 金融、保险、养护的创新模式分析
- 以客户为中心的延保与质保的流程分析
- 客户全生命周期的关系维系与管理

第二节：客户关系管理提升对经销商的影响

1、CRM 部门的岗位职责与人员结构分析

2、CRM 工作开展的主要流程与数据反馈

3、经销商发展的基石，业务占有的保障

4、客户全生命周期的维护

第三节：区域经理如何帮扶经销商提升客户关系策略

1、策略一、客务人员的态度与素质打造

- 什么是客服人员的黄金心态
- 提升综合素养的六个策略
- 视频案例展示 (心态的重要性)
- 如何用心做事，用心体现在那几个层面
- 客户人员的专业能力提升策略分析

2、提升客户关系的措施与方法分析

- 做好促进客户忠诚的服务准备
- 感知主动热情的客户接待
- 用提问找到客户真实的期望
- 倾听与反馈中的感同身受
- 超越客户期望的四个要素

3、提升经销商客户满意度的服务战略分析

- 如何提升与竞争品牌的优势服务展现（生活用品案例给我们的启发）
- 超越竞争对手，让顾客有感觉----快（广州本田案例）
- 考虑问题全面和周到-----细
- 满足客户的需求，超越客户的预期-----多走一步
- 符合顾问的心理要求-----精准
- 达到顾客的满意度-----好
- 了解竞争对手做了哪些努力-----差异化服务