

# 区域经理如何指导汽车经销商运营管理与销售 客户管理

课程对象：区域经理，总经理

主讲老师：马诚骏

课程时间：2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：

## 第一章节：汽车经销商与主机厂商的关系概念解析

- 汽车行业的业务链条分析，上中下三游的关系解析
- 经销商承载汽车品牌的那些因素
- 经销商与主机厂商的关系解析，如何更好的做好运营对接
- 如何转变观念看待对方的情况，更好的加强合作
- 互联网发展的营销模式创新与经销商面临的挑战
- 一线城市的限购政策给我们的机会和挑战
- 区域经理的个人角色认知，个人能力提升与定位。

## 第二章节：当下汽车经销商面临的现状

### 1、 经销商管理运营的发展解析

- 微利化时代的精细化管理已经到来，精细化管理给企业带来的优点分享。
- 精细化管理中，流程与制度起着重要的作用。
- 彻底改变人治的管理理念，凡是皆有标准，按章行事，力求统

一化、标准化。

## **2、 当下全国各个经销商面临的现状分析**

- 基于客户体验满意的服务创新理念
- 基于客户交互关系的客户管理创新理念
- 基于数据化分析的管理模式创新理念
- 基于客户价值链延伸的商业模式创新理念
- 经销商的核心竞争力打造、团队建设与人才管控的转型分析
- 微利化时代的精细化管理的管理理念转变分析
- 经销商的过去，现在，未来三个阶段的经营指标转变分析

## **第三章节：如何帮扶经销商搭建组织架构落实岗位职责**

- 经销商的组织构架分析、随着市场变化组织架构的调整
- 经销商各个部门的岗位职责与工作流程分析
- 厂商人员的工作对接部门分析，沟通的基本流程与业务协调
- 经销商的业务拓展能力与盈利模式分析
- 经销商管理者会关注的专职岗位与兼职岗位的运作

## **第四章节：区域经理如何指导经销商的日常管理与控制分析**

### **1、 如何指导汽车经销商开展市场管理与控制**

- 市场专业人员的调研与分析报告编写
- 市场与厂家活动的对接差异化分析
- 市场活动流程的执行与管控点分析
- 厂家指导的专业市场分析工具与经销商的自我判断差异化
- 深度市场营销活动的开展与营销策略分析

- 体验营销与车展活动开展的管控要点分析与厂家的费用支持解析
- 厂方支持的市场礼品发放与管理分析
- 厂方的精品政策与金融政策推广政策与经销商的同步控制分析

## **2、 如何指导汽车经销商的销售管理与控制**

- 经销商如何正确的解读品牌的商务政策与区域管理控制
- 经销商如何合理的管理库存，处理资金的现金流与负债
- 经销商在标准化销售流程作业与厂商的偏差分析
- 经销商的专业礼仪与现场管理的偏差分析
- 晨夕会的管理与销售数据核对
- 二级网点建设与经纪公司的合作模式分析
- 厂方的销售管控要点分析与客户的满意度推进项目分析
- 经销商 DMS 系统的监管与数据化分析

## **3、 如何指导经销商开展网电销体系工作**

- 汽车互联网营销时代的分析
- 网路推手的工作流程与岗位职责分析
- DCC 呼入呼出的流程与岗位职责分析
- 直销员的流程与岗位职责
- 互联网销售平台的搭建与多元化的运作分析
- 厂商的平台与经销商的运营中的差异化分析

# **第二部分：汽车销售的客户关系管理与维护**

## **第一章：指导汽车经销商建立完善的客服管理体系**

- 客户关系管理对品牌的重要性分析
- CRM 系统的管理与要领分析
- 客户的投诉与抱怨处理流程分析
- 客服部门的监管与管理反馈要点监管
- 客户邀约与预约及厂家老客户政策的对接
- 客户的满意度衡量标准与经销商执行的偏差分析

## 第二章节：区域经理如何指导经销商销售过程中的客户关系管理与维系

### 1、指导经销商根据客户数据制定销售目标

### 2、指导经销商的客户数据化管理

### 3、客户管理满意度提升管理

- 客户的满意度提升的几种方法、MOT 的使用
- 充分发挥客户转介绍渠道，增强客户回店的频率

### 4、提升客户的满意度指标

- 厂家标准 CSI 客户满意度指标分析，第三方考核标准分析。
- 我们的最终目标包含了由客户满意度带来的各项附加效益，包括：  
客户忠诚度，客户推荐和低服务成本等。
- 客户满意度是链接企业的表现与客户未来的购买行为之间的桥梁。
- 客户的满意度要全员共同努力，相互配合与协调。
- 客户的档案管理有详细的标签和信息的准确性。

### 5、客户关系管理实施中应用与工具

#### 1) 维系客户的管理工具表单

- 客户信息登记表、意向客户跟踪表、客户信息管理表
- 2) 电子数据时代的客户维系工具
- CRM 电子数据管理
- 3) 表格单据的案例分享
- 4) 客户关系管理中常用方法
- 客户关系管理的跟进与邀约方法
- 客户关系的圈层管控方法
- 客户关系管理方法的渠道与工具分析