

大客户经理商务拜访礼仪与客情维护

——何慧娴老师

■ 培训目的及意义(Meaning)

随着全业务运营的深入开展和运营商之间激烈的竞争，集团客户对于运营商越来越重要，信息化产品对客户的捆绑也越来越重要。客户经理成为连接运营商与客户的重要纽带，而商务拜访、与客户沟通、客情维护这些活动中的细节又时时刻刻体现着个人素质、素养及水平。以及直接影响客户好感、决定销售成败。

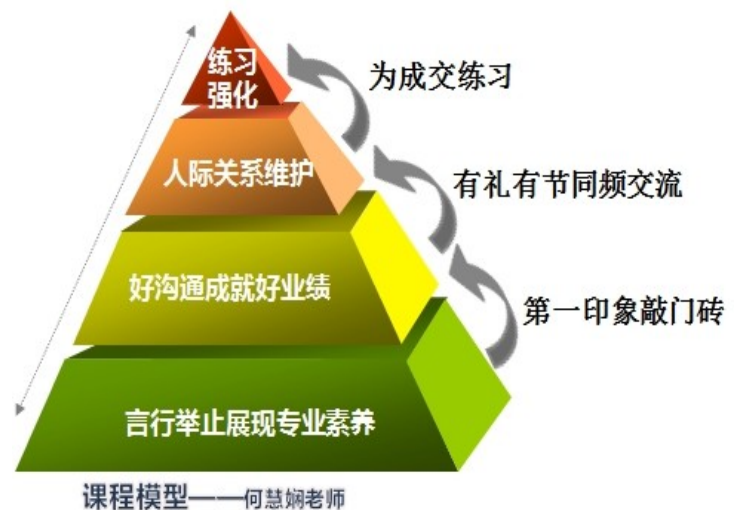
■ 课程效果 (Effect)

- 1、对号入座符合自己的销售礼节现状
- 2、调整、改善、完善与塑造自身在销售活动中言谈和举止
- 3、促使学员自身的职业特征和外在魅力得以强化，增强自信心
- 4、增强沟通及大客户人际关系技巧

■ 培训时限(Time) 1天，6小时

■ 课程对象 (Object) 大客户经理

- ## ■ 培训方法(Methods)
- 结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动·游戏体验·团队竞赛·学习视频·实战答疑·小组研讨·心得分享多种培训方式



■ 课程主体内容 (Main points)

第一讲、销售拜访中的行为举止礼仪训练及心理解析

壹、 你的情商礼仪怎么样？

案例分享：我是企业的形象代言人吗？

贰、 集团客户拜访礼仪中的首因效应

- 1) 大客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”
- 2) 良好职业形象“TPO+W”法则

参、 拜访前的准备工作

- 1) 物资的准备
- 2) 预约事宜的准备
- 3) 自我状态的准备

四、 拜访中接人待物礼仪细节

- 1) 和客户握手的礼仪
- 2) 递换名片礼仪
- 3) 如何称呼的礼仪
- 4) 介绍礼仪
- 5) 迎接客户的礼仪
- 6) 递送物品的礼仪
- 7) 运用以上礼仪细节现场演练销售实战

第二讲、好沟通成就好业绩——客户沟通艺术

案例分析：我哪里说错了呢？

壹、 好销售源于好沟通

- 1) 销售的语言沟通&非语言沟通
- 2) 非语言沟通的销售方法运用
- 3) 亲和力气场
- 4) 身体语言的解读

二、如何拉近与客户的关系——你能听出关键点吗？

- 1、聆听寻找客户心理诉求
- 2、倾听的礼仪细节运用

三、如何让客户更喜欢——说话的艺术

- 1、肯定的肢体动作解析
- 2、高水平赞美技巧
- 3、沟通技巧禁忌

四、根据工作实战、模拟现实场景进行小组现场模拟练习

第三讲、大客户人际关系维护技巧实操

案例分析：与大客户的对话感从何而来？

结论：我能给你带来的价值是什么？

壹、 人际关系的终极密码

- 1) 我提供的是有价值的服务
- 2) 我给予意想不到的帮助

贰、 身份定位

- 1) 聚焦自我核心竞争力
- 2) 销售自己比销售产品更有价值

小组实操：如何提供有价值的服务？如何销售自己？

三、全部课程回顾总结、答疑提问、合影留念

课程工具详情见下图：

