

建筑行业全面客户服务建设

讲师：李豪

课程简介：建筑企业的竞争从市场竞争、技术竞争、资金竞争、成本竞争升级到客户和服务竞争，是建筑企业真正走向全面竞争的表现。全面客户服务是全方位持续提升客户满意度和忠诚度，它的建设大大改善建筑企业与客户的关系，获得市场真实客户需求，赢得市场认同，创立品牌建筑企业重要方向。

课程时间：2天

课程对象：建筑企业中、高层、建筑企业营销人员、现场管理人员和后勤人员

课程收益：

- 1、了解什么是全面客户服务体系，以及全面客户服务对房地产企业价值、品牌的影响力；
- 2、学习和掌握如何建立建筑企业全面客户关系管理，以及如何实施落地；
- 3、学习和掌握与甲方合作中全过程，重点学习如何从合作前、合作前和合作后赢得客户认同和满意；
- 4、学习和掌握全面客户满意度建设的作用、方法和建筑行业的客户服务策略。

课程大纲：

- 1 认识全面客户服务
 - 1.1 认识客户关系管理 CRM
 - 1.2 客户服务与企业品牌的关系
 - 1.2.1 建筑行业服务的竞争力
 - 1.2.2 建筑企业品牌的力量
 - 1.2.3 客户服务对品牌三层影响力
 - 1.2.4 中建的服务品牌价值提升
 - 1.3 建筑企业价值与客户价值关系

- 1.4 以客户为导向的战略的意义与作用
- 1.5 客户服务理念的建设
- 1.6 全面建设客户导向文化
- 2 建立健全建筑企业客户关系管理体系
 - 2.1 建立企业客户服务体系
 - 2.2 建立企业客户服务战略框架
 - 2.3 构建客户关系管理部门
 - 2.4 建立建筑企业全面客户关系管理
 - 2.4.1 客户信息管理
 - 2.4.2 联系人管理
 - 2.4.3 时间管理
 - 2.4.4 潜在客户管理
 - 2.4.5 营销管理
 - 2.4.6 客户服务
- 3 建筑行业客户服务全过程
 - 3.1 建筑行业服务全过程理念
 - 3.2 项目合作前服务
 - 3.2.1 做好项目参谋与咨询专业
 - 3.2.2 帮助合作企业降低建设与开发成本
 - 3.2.3 为项目开发寻找资金
 - 3.2.4 做好项目风险提示
 - 3.3 项目合作中的服务
 - 3.3.1 做好样版先行和技术交低
 - 3.3.2 提供全方位的项目建筑信息
 - 3.3.3 及时与甲方建立沟通
 - 3.3.4 通过新技术与新材料降低甲方成本提升品质
 - 3.4 项目合作后的服务
 - 3.4.1 做项目交付做好全面准备工作
 - 3.4.2 协助甲方验收和交付工作

3.4.3 定期对交付项目走访与维护

- 4 建立良好客户关系的策略
 - 4.1 合适时机谈合作
 - 4.2 心系客户，即便前期没有合作也要建立良好关系
 - 4.3 尊重自己、尊重同行
 - 4.4 信守原则
 - 4.5 不给客户找麻烦
 - 4.6 不要额外利润
 - 4.7 让步换取客户认同
 - 4.8 帮助客户解决问题
- 5 客户满意度管理
 - 5.1 认识客户满意度
 - 5.2 客户服务衡量指标与客户满意度 (TCS)
 - 5.3 房地产企业全面客户满意建设的层次
 - 5.4 客户服务指标体系与模型
 - 5.5 全程客户体验提升满意度
 - 5.6 产品创新、服务创新提升客户忠诚度
 - 5.6.1 建筑行业服务创新的六大方向
 - 5.7 合作伙伴满意度提升
 - 5.8 内部客户满意度提升