

《客户经理能力素质提升》课程大纲

【课程背景】 客户经理是核心业务的主力军，其能力素质的高低对促进企业个人业务的发展产生重要影响。客户经理要做好产品营销和客户关系维护与管理这两大核心业务环节，就要破除被动的营销方式，主动出击，运用自身系统、实用、有效的营销手段，把握好从潜在客户识别到客户开发，从产品营销到客户关系维护的所有阶段，有效做好客户维护，与客户建立长期关系，建立良好的营销习惯，主动热情的做好客情关系，提升企业竞争力。

【课程对象】 所有客户经理

【课程时间】 6- 12 课时 (1-2 天)

【授课老师】 金老师

【课程特色】

- 1.理论联系实际：再好的理论，不能实际应用，对企业没有任何作用。
- 2.操作性强：在深入理解的基础上，提炼、总结、归纳大量的管理工具性的。
- 3.生动活泼：理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等灵活多样的培训形式，在轻松愉快的环境中得到提升。

【培训内容】

第一讲：客户经理的沟通技巧提升

一、思考：我们在日常工作中主要存在哪些沟通问题？

二、沟通的重要性

三、沟通四种媒介

四、人际沟通的要点

五、有效沟通的六个步骤

- 1、事情准备
- 2、确认需求
- 3、阐述观点
- 4、处理异议
- 5、达成共识
- 6、共同实施

六、与不同沟通风格 (DISC) 客户的沟通技巧

视频教学导入：职场沟通的技法与应答

- 1、分析型人的特征与沟通技巧
- 2、支配型人的特征与沟通技巧
- 3、表达型人的特征与沟通技巧
- 4、和蔼型人的特征与沟通技巧

案例分析：分析曹操、刘备、孙权的个性与沟通技巧

七、沟通方法的六个维度训练

(一)“听法”：3R 聆听法及训练

- 1、接收 Receive
- 2、反映 Reflect
- 3、复述 Rephrase

课堂同步训练：

(二)“说法”

- 1、麦肯锡的电梯原理表达法
- 2、金字塔原理中的三大逻辑表达法
- 3、赞美法
- 4、课堂同步训练

(三)“看法”

- 1、解读面孔的关键技巧
- 2、身体语言的奥秘

(四)“问法”

- 1、发问的两个出发点
- 2、发问的四个基本模式
- 3、发问的十大误区及补救方法训练

(五)“区分”：“事实、演义、真相”的公式

(六)“回应”

- 1、“回应”的方法
- 2、“回应”的四个典型情境

课堂同步训练：

第二讲：客户经理语言表达能力

- 1、培养良好的语言习惯
- 2、不断练习标准普通话
- 3、积累业务知识与谈资
- 4、肢体语言的表达
- 5、锻炼思维的逻辑性
- 6、坚持心理素质训练

第三讲：客户经理工作协调能力训练

(一) 协调者应该有的素质

- 1、勤于动脑
- 2、说话得体
- 3、心存宽容
- 4、体谅他人
- 5、灵活权变
- 6、坚韧不拔
- 7、乐观开朗

(二) 常用的协调能力

- 1、上下协调
- 2、平行协调
- 3、外部协调
- 4、内部协调

第四讲：市场调研与预测能力

(一) 市场调研的基本概念

(二) 市场调研的组织与分工

- 1. 市场研究涉及的范围
- 2. 市场研究涉及的管理决策点
- 3. 市场研究的使命
- 4. 专业市场研究人员技能结构要求
- 5. 市场研究部基本结构
- 6. 策动调研的组织流程
- 7. 调研预算管理

(三) 市场研究的分类

(四) 市场研究的步骤

(五) 市场预测能力提升

第五讲：产品销售能力

(一) 销售前的准备

- 1、对客户公司的了解
- 2、对自己产品的了解
- 3、相关资料的准备
- 4、在交谈中可能会遇到的问题
- 5、获取相关负责人的信息

(二) 开场白——如何吸引客户的注意力

1、开场白应注意的几个重点

- 【1】提问技巧的运用
- 【2】几种情形的处理

4、三种不同类型的客户

(三) 与客户建立信任关系是销售成功的关键

1、与客户建立长期信任关系

- 【1】如何才能受人欢迎
- 【2】以客户为导向
- 【3】信守诺言

2、专业能力

3、诚实正直

(四) 拜访客户

1、如何赢得客户的好感

2、打开话题的技巧

(五) SPIN 提问式销售技巧

1、SPIN 提问技巧的运用

2、如何掌握 SPIN 提问技巧

第六讲：客户经理应变能力

- 1、照顾对方的情绪
- 2、微笑
- 3、同理心
- 4、调动现场气氛
- 5、环境
- 6、破冰
- 7、讲故事

第七讲：学习能力

一、学习力是核心竞争力

1、学习力是本质的竞争力

2、学习力的五种曲线

二、学习力的三要素

- 1、学习动力
- 2、学习毅力
- 3、学习能力
- 4、学习力三要素的关系

三、学习力决定企业竞争力

第八讲：市场信息收集能力

(一) 客户经理需要掌握的市场信息

1、环境变化信息

2、经营数据信息

(二) 如何利用市场信息

1、案例分析：通过“便民食杂”的相关信息分析，你得出什么结果？

2、案例分析：快速掌握品牌动态数据

3、如何配合公司进行大规模的信息采集

第九讲：开拓创新能力

1、培养开拓创新能力

2、勤于思考勇于实践

3、把握尺度和目标

4、加强团队合作

第十讲：思考与总结能力

1、保持思维活跃度

2、好记性不如烂笔头

3、学习阅读中练习

4、激发灵感与思路

5、借助外力