

客户关系管控及客户服务体系建立

——服务营销生命线，让您的客户由满意走向忠诚

【课程背景】

在当今市场环境中，无论是产品或服务，客户都面临更多选择；企业已经赢得的市场份额随时可能被瓜分掉。更多的企业意识到培养忠诚客户的重要性与紧迫性。如何把培育忠诚客户打造成为一套管理系统，如何培养及测评客户忠诚并获得未来利润？成为众多企业的关注的焦点。

【参加对象】

总经理，销售经理，售后经理，客服经理，客户服务代表等

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程形式】

讲授，提问、研讨，多媒体，活动，现场演练；

【课程收益】

- 一、满意的客户为什么不能带来利润，升级满意度的新指标是什么？
- 二、如何培养忠诚客户并让他们持续为企业创造价值？
- 三、如何设计好客户体验让他们持续感受到来自企业的关怀，从而增加忠诚度？

【课程大纲】

第一讲、互联网下半场中国消费者的转变

一、产品思维

1、产品文化

2、产品思维

3、品牌思维

二、用户思维

案例：QQ 故事分享

1、屌丝思维

2、粉丝思维

案例：小米手机

3、VIP 思维

案例：哥弟女装

三、服务消费行为

1、用户消费心理

2、了解服务期望

3、服务产品的评价

4、服务购买及其决策过程

四、服务营销理念

1、关系营销理念

2、顾客满意理念

3、超值服务理念

4、社会责任理念

第二讲、认清用户心理活动过程

一、把握用户认知过程

- 1、感觉
- 2、知觉
- 3、记忆
- 4、想象

二、分析用户情感过程

- 1、情绪
- 2、情感
- 3、营销用户情感的因素

三、服务产品及品牌策略

- 1、服务质量的管理
- 2、服务质量的测定

第三讲、塑造职业形象

一、给客户美好的第一印象

- 1、首因效应
- 2、对比效应

二、“佛要金装”，人要衣装——你就是你所穿的

案例分享：

- 1、徐峥面见泰国女王的衣着争议事件
- 2、彭丽媛入选《名利场》最佳着装
- 3、“销售之神”原一平销售被拒

三、女士职业着装基本技巧

1、职业服装、首饰及其他服饰品的选择、搭配技巧

2、职业着装“六大禁忌”

四、男士职业着装基本技巧

1、西服、衬衫、领带的选择及穿着方法

练习：打领带

2、职业西装需注意的“三个三”

3、男士服饰品的选择方法

五、销售人员仪容礼仪规范

1、面部修饰、发部修饰、化妆修饰、香水选择与使用

六、销售人员的仪态礼仪规范

1、你的笑容价值百万

2、眼神传递你真实的内心

3、销售洽谈中视线的落点

4、站立等候、洽谈的姿势

5、手指姿势

6、手指的姿势

7、积极的肢体语言

8、消极的肢体语言

第四讲、商务接待礼仪

一、称呼礼仪

二、握手礼仪

练习：握手

三、名片礼仪

四、介绍礼仪

五、进出乘电梯礼仪

六、行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯、出入房间）

七、会议、会见、谈判座次礼仪

八、送别礼仪

第五讲、客户分析与管理

一、客户的类型

1、按照价值分类

2、按照业务终端分类

3、按照群体分类

落地工具：《关键客户群分类表》

二、满意是客户关系的基础

1、顾客满意度 5E 模型

2、影响客户对关系评价的四个要素

3、让客户从正面角度感受到的服务

4、降低客户期望与提升感知的方法

落地工具：《客户关系测评坐标图》

三、营造忠诚的客户关系

1、不满是赢得忠诚的最好机会

- 2、赢得信任的服务管理流程
- 3、用承诺有效赢得客户信任
- 4、触动情感是最核心的客户关系
- 5、赢得客户感动的四要素

落地工具：《四种不同类型客户解读》

四、客户忠诚计划实操技巧

- 1、与客户期望匹配的管理思路
- 2、首先要服务好基础性的客户
- 3、会员积分计划带来的利与弊
- 4、信息收集实施未来需求预测
- 5、积极建立与实施数据库营销
- 6、不同需求客户分级管理策略
- 7、让客户像粉丝一样追随企业

第六讲、客户关系的管理方法

一、客服团队塑造

- 1、术有专攻---设立粉丝管理部门
- 2、制定客户维护工作制度
- 3、财务预算

二、制定维护计划

- 1、节假日
- 2、庆典

3、生日

4、日常

三、用户维护的用具

1、用户资料登记本

2、生日卡

3、感谢卡

4、礼品

四、用户线下维护的方法

1、沙龙

2、培训

3、俱乐部

4、司庆

5、生日

五、新工具维护粉丝

1、微信的公众号使用

2、微信朋友圈的自媒体

3、微信群活动的组织与传播

第七讲、用户日常维护之六大技法

一、亲和力

1、什么是亲和力？

2、服务沟通中具有亲和力的特征

3、声音控制力的修炼

练习：女性如何训练出优美而动听的声音

练习：男性如何训练出浑厚好听的声音

二、倾听

1、倾听的含义

2、倾听的干扰因素

3、倾听的三个阶段

4、倾听的四个小帮手

游戏：雪花飘飘

三、引导

1、引导的第一层含义——自然过渡

2、引导的第二层含义——趋利避害

3、引导技巧运用技巧

四、同理

1、何谓同理心

2、同理心有什么夹子

3、如何恰当表达同理心

4、体现同理心的常见话术

练习：我要投诉你们公司（利用同理化解客户的怒气）

五、赞美

1、中国人为什么不擅长赞美

2、赞美的基本“法”

3、赞美的要点

4、赞美的常用方式

练习：如何赞美客户(赞美词汇的汇总)

六、改变用户异议和抱怨心理

1、常见的 7 种用户异议

2、导致用户异议的原因

3、处理异议的 5 种方法