

客户关系沟通与维护技巧

课程目标

1. 与现有客户建立良好的合作关系，工作中处理好客户投诉和抱怨。
2. 新客户的需求可以迅速掌握，能够在新市场开发中占得先机，取得商机。
3. 面对客户领导，在质疑自己的时候，可以表现良好，建立自己的专业权威形象。
4. 客户提出无理要求（不合理索赔等），可以拒绝和谈判，最大限度维护我司的利益。
5. 虽然已经不在服务的客户市场，但仍然有潜在商机，期望维护好这个关系，为未来合作创造条件。
6. 如何与客户快速建立关系。

课程大纲

第一单元 课程的介绍

- 客户的需求心理
- 客户如何做决定
- 我们是如何配合客户的思考过程
- 活动：我们的工作流程

第二单元 客户组织关系管理

- 如何增加你的影响力
- 明确要沟通的内容
- 客户的不同决策角色
- 高层人员的沟通提示
- 活动：分析客户的组织图，发展组织拓展计划

第三单元 客户维护的新观念

- 客户关怀的传统观念
- 传统观念的挑战
- 客户关怀的新观念和新机会

- 省力服务的四个原则
- 活动：找出十大问题

第四单元 如何提升客户的体验

- 体验的机会及回报
- 避免说"不"
- 让客户觉得我们的诚意
- 活动：技巧的练习

第五单元 社交风格分析

- 社交风格测试 - 我是谁
- 影响方式和表达方式
- 了解四种不同的人际风格行为模式
- 识别他人 - 影响方式
- 如何调整
- 活动：改善沟通计划

第六单元 三脑沟通，解决冲突

- 大脑的结构
 - 问句的形态
 - 三脑聆听技巧
 - 事实
 - 情感
 - 意图
 - 活动：冲突的沟通方式 - 处理失控的客户

第七单元 如何进行外部沟通：

- 如何拒绝请求
- 如何提出请求
- 如何进行道歉
- 如何称赞他人
- 处理不合理的要求

- 处理不满意的客户
- 如何处理不公平的批评
- 如何传递坏消息
- 如何在危机中进行沟通

培训时间：2 天