

客户关系的管理

课程目标

- 了解客户关系的重要性
- 清楚客户生命周期的阶段
- 客户需求的心理分析
- 如何有效选择潜在客户，加速业绩发展
- 如何有效提高客户忠诚度
- 全渠道客户关系管理是什么，如何进行管理
- 如何提升客户的体验，提高客户的满意
- 如何挽救流失的客户

课程大纲

第一单元 客户关系管理的发展

- 客户关系管理的发展
- 什么是客户关系管理
- 环境变化对于客户关系管理的影响
- 客户生命周期的发展阶段

第二单元 客户需求分析

- 组织的需求
- 个人的需求
- 满足需求的决策过程

第三单元 如何发展客户关系

- 市场分析及明确潜在客户
- 客户的选择及过滤
- 如何开发新客户

第四单元 如何进行客户忠诚管理

- 客户服务的传统观念
- 传统观念的挑战

- 客户服务的新观念和新机会
- 省力服务的四个原则
- 活动：找出十大问题

第五单元 全渠道的客户关系管理

- 服务渠道的类型
- 渠道切换造成的影响
- 如何分析客户的偏好服务渠道
- 活动：分析现有服务渠道的优劣及建议

第六单元 解决客户的根本问题

- 客户服务的挑战
- 客户要求及隐形需求
- 如何分析客户的隐形需求
- 活动：如何避免后续的问题

第七单元 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
- 了解客户的风格，进行不同的对待
- 活动：分析自己的风格，并进行角色扮演

第八单元 如何挽救流失的客户

- 为什么会流失客户
- 分析客户流失的原因
- 如何有效挽留客户

课程时间：2天