

# 《关系就是生产力》

快销品行业客户关系管理训练营

高云鹏 老师

## 【课程背景】

对于企业而言，渠道客户是我们开疆拓土的战略联盟，是我们市场建设的重要伙伴。良好的客户关系，是营销战略落地执行的重要保证，也是销售业绩突破的关键抓手。本课程结合大量快销品行业，尤其是酒类零售企业的实战经验，深入洞悉客户需求，帮助营销精英销售体系负责人，跳出传统客户管理思维怪圈，重新建立良性的合作关系，并为销售提升打下坚实基础。

## 【课程收益】

通过本课程学习，学员将通过大量启发案例的引导，从客户关系管理战略层面，重新解构客户关系。并且从客情维护、客户沟通、争议处理三个维度，获取大量实战技能。在学习现场，将通过情景互动、实战 PK、行动计划制定等方式，让学员产出适合自身特点的客户关系管理改进方案，从而真正实现，让客户关系转化成业绩生产力！

## 【课程受众】

营销系统负责人、营销中层管理骨干、重点客户管理部门负责人、销售储备人才

## 【课程大纲】

### 一、客户关系就是生产力

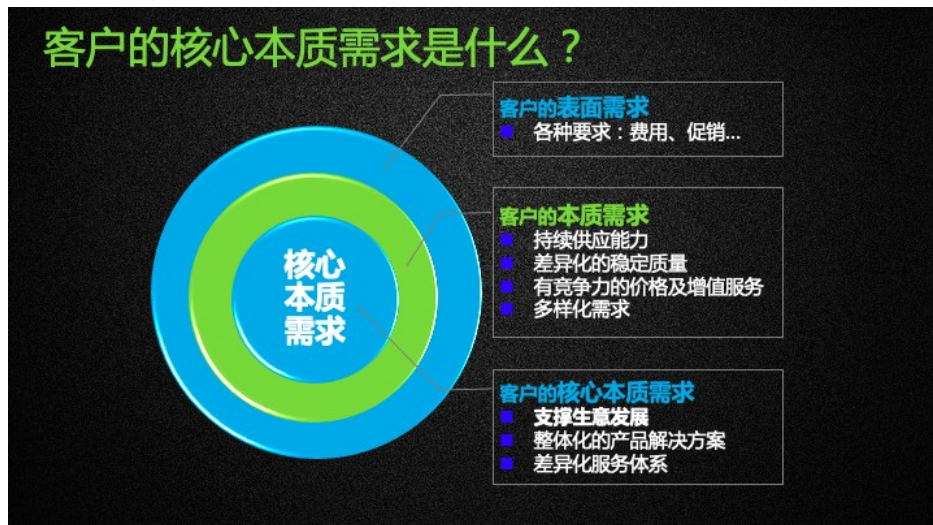
- 1、销售永远不变的 25 字箴言
- 2、客户关系与销售贡献模型
- 3、客户关系管理的五个维度

案例拆解：某知名酒类流通企业客户关系管理实战真经

### 二、客户关系管理战略

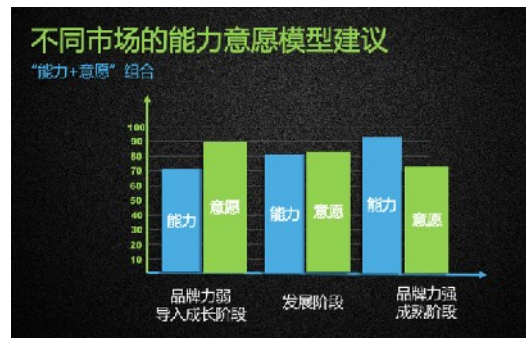
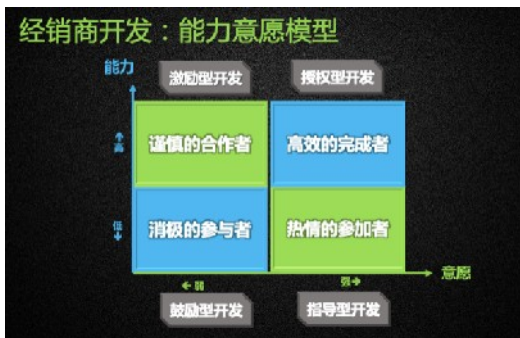
- 1、从心里认知层面重新理解客户关系

## 2、客户的核心需求到底是什么



## 2、企业与客户共同成长

- 成长阶段及特点
- 不同阶段的合作要义
- ◆ 案例：国内某知名白酒企业战略单品上市阶段的客户选择策略
- 合作意愿与能力模型



## 3、客户开发策略

## 4、客户关系维护战略

- 客户关系维护的三大误区
- 客户关系维护必须遵循的四个原则
  - 换位原则
  - 底线原则

互利原则

成长原则

- ◆ 互动：客情关系诊断量表——从青铜到王者，你的客情管理水平处在哪个段位

### 三、客户关系维护实操

#### 1、客情维护方法论

- 日常客户关系维护的 9 步法
- 跳出让利的怪圈——低成本客户关系倍增的 7 种客情维护方法
- 销售信任如何建立



- 互动：设计你的客情改进方案

#### 2、客户沟通

- 客户沟通的 6 项黄金法则
- DISC 人格分析——如何针对不同客户制定不同沟通策略
- 如何让沟通更加高效
- 如何让沟通快速达成共识
- 降低谈判门槛的 3 种方法

- ◆ 实战：客户沟通情景模拟实战 PK

#### 3、争议处理

- 争议产生的原因
- 常见分歧类型与处理对策
- 如何做到精准的聆听与反馈
- 如何提出有建设性的意见
- 如何实现求同存异
- 如何把危机变成转机
- ◆ 快销品行业经典客户争议处理案例分析

