

## **ToB 服务体系要点**

本课程分为四个模块，将 ToB 服务分为销售和售后两个大的阶段，分别讲解流程和技巧，以建立系统认知体系。

目标：

- 1、建立 ToB 服务认知体系
- 2、了解 toB 管理工具
- 3、了解 LTC、ITR、CEM 和大客户销售法

### **一、ToB 销售流程：LTC**

#### **Part1：问题的提出**

- 1、销售不给力怎么办
- 2、如何对业务进行结构化的审视
- 3、从客户视角来改造销售体系
- 4、与客户的运作匹配
- 5、案例：中国电子云的销售体系改造

#### **Part2：LTC 初探**

- 1、推到部门墙的三大流程体系
- 2、LTC 流程视图
- 3、售前售后横向拉通
- 4、业务领域纵向集成
- 5、协同变革

#### **Part3：LTC 流程细节**

- 1、LTC 流程落地支撑端到端的业务数字化运营
- 2、LTC 需要跨部门的作战协同
- 3、基于项目的财务四算是价值创造和评价的统一语言
- 4、铁三角角色定义和管理
- 5、LTC 各个阶段，铁三角的戏份不同

## 6、LTC 主要流程

### **Part4 : LTC 的核心部件**

- 1、管理线索：线索是 LTC 的源头
- 2、市场管理：线索管理的前序流程（MTL）
- 3、战略管理：市场管理的前序流程（VDBD）
- 4、管理机会点
- 5、引导客户：问题和思路
- 6、制定并提交解决方案：核心关键点
- 7、如何达成双赢的合同谈判
- 8、交付验收、合同履行
- 9、销售决策
- 10、规范运作、提升管理—实用销售管理工具与方法
- 11、总结：LTC 流程管理要点

### **Part5 : 案例及执行**

- 1、灵信视觉案例
- 2、鸿蒙橡塑案例 (1)
- 3、LTC 业务咨询
- 4、企业数字化业务运营平台

二、ToB 售后流程：ITR

### **Part1 : ITR 简述**

- 1、ITR 在公司流程中的位置
- 2、ITR 流程分解

- 3、ITR 流程价值
- 4、ITR 流程变革
- 5、ITR 的灵魂
- 6、客户分级分类
- 7、SLA 和 SLO
- 8、ITR 的推进障碍

## **Part2 : ITR 质量提升案例**

- 1、ITR 质量提升背景
- 2、重点问题数据
- 3、质量问题反馈渠道
- 4、交付问题处理流程
- 5、外部问题处理流程
- 6、质量问题分级机制
- 7、质量问题管理机制
- 8、质量指标分析利用

## **Part3 : ITR 一线管理**

- 1、ITR 一线问题管理流程
- 2、ITR 一线铁三角使用案例

## **Part4 : ITR 体验提升**

- 1、基于 ITR 的 CEM
- 2、基于 ITR 的事件管理
- 3、ITR 事件规则
- 4、ITR 事件预警

5、ITR 闭环整改

6、ITR 轻量级工单

## **Part5 : ITR 服务变革**

1、ITR 服务变革综述

2、ITR 服务框架

3、ITR 岗位职责

4、基于战略的服务设计

5、服务质量的评估维度

6、服务战略转型之道

7、企业服务发展的三个阶段

8、服务产品化的三个关键因素

### **三、ToB 销售技巧：大客户销售法**

1、to b 客户采购特征

2、To b 销售四个阶段

3、拜访 10 大要点

4、建立互信三要点

5、FABE 原则

6、分级对接客户关系原则

7、To b 客户的五种关系

8、项目发展 6 阶段

9、To B 销售 7 种武器

## 10、九步销售法

第一，解读客户 KPI；

第二，客户关系管理；

第三，发展教练；

第四，识别 客户需求；

第五，竞争对手分析；

第六，差异化营销方案制定；

第七，影响 供应商选型；

第八，呈现价值；

第九，项目运作。

案例：华为深圳智慧园区生态式拓展方法（2022）

案例：腾讯小梅沙 7000 万项目运作方法（2022）

### 四、ToB 售后技巧：CEM

#### Part1：客户体验管理概述

- 1、数字化转型的三大目标，其中首要目标是客户体验
- 2、什么是体验？什么是客户体验？
- 3、什么是客户旅程管理？
- 4、客户体验和用户体验、员工体验是什么关系？
- 5、客户体验管理进化史
- 6、客户体验管理的特征
- 7、什么是 ROX？
- 8、客户体验管理 vs 客户关系管理
- 9、客户满意战略和客户体验战略

案例：某地铁集团的客户体验管理变革

#### Part2：客户体验的度量

- 1、客户体验量什么？

- 2、什么是 NPS ?
- 3、为什么用 NPS 替代 CAST ?
- 4、如何度量 NPS ?
- 5、如何做调研质量监测 ?

案例：某门店客户体验管理度量模型

### **Part3：一个典型客户体验管理系统的构成（还原系统的构建过程）**

- 1、客户体验管理系统标准三模型：Survey、Analyze、Act
- 2、客户体验管理系统之调研
- 3、客户体验管理系统之分析
- 4、客户体验管理系统之整改
- 5、客户体验管理系统之 Xdata 和 Odata 的融合

案例：某客户体验管理系统的设计原型

### **Part4：银行体验指标体系搭建**

- 1、解码银行营销指标体系
- 2、解码银行典型产品客户旅程
- 3、银行核心体验指标体系搭建
- 4、如何通过体验指标体系 leading 运营指标？
- 4、面对挑战，你的思考方式？

### **Part5：银行客户体验组织管理**

- 1、银行线上渠道用户体验实践指南
- 2、业务流体验迭代

- 3、用户体验团队规范完善 workflow 建立
- 4、用户体验专业团队建立
- 5、用户体验 workflow
- 6、用户体验组织常用工作机制
- 7、产品上线 workflow 设计
- 8、日常问题排查 workflow
- 9、建立 AMP 应用性能管理体系
- 10、产品基础优化建设机制

## **Part6 : 客户体验管理的升级--场景创新**

- 1、讲客户旅程视为资产进行管理
- 2、多维动态筛选客户旅程元素
- 3、定制指标体系
- 4、ITR 理念在客户体验管理领域的深度应用