

# 优秀政企客户经理的五项修炼

---

## 一、【课程对象】

一线政企客户经理

## 二、【课程时间】

2天

## 三、【授课方式】

理论授课+案例讨论+情景模拟+视频分享+呈现演练

## 四、【课程收益】

- 了解作为一名优秀的政企客户经理所需要具备哪些核心能力；
- 学习如何进行客户信息收集、关系建立维系及商机管理等技能；
- 掌握同客户进行会谈和日常沟通时的常用高效沟通技巧和话术；
- 通过大量的案例分享和情景模拟，让学员不仅知道，而且可以做到。

## 五、【课程大纲】

### 第一部分：客户经理的角色定位及工作价值认知

- 如何看待目前客户经理这份工作
  - ◇ 案例分享：客户经理小陈为什么会业绩难以持续的原因

- ◇ 案例分享：客户经理小王为什么会让客户念念不忘

- ◇ 产品型推销和关系型营销的区别

- 客户经理的自我激励与调节

- ◇ 客户经理的工作“难”在哪里

- ◇ 客户经理的工作“价值”在哪里

- ◇ 如何让自己成为一名正能量的客户经理

## 第二部分：客户经理的信息收集能力提升

- 信息收集的层次

- ◇ 业务技术层面

- ◇ 运营管理层面

- ◇ 发展战略层面

- 营销过程中的客户组织信息收集

- ◇ 小测试：你的判断对了吗

- ◇ 案例分享：某电信政企客户部的“战略地图”给我们的启发

- ◇ 如何利用组织结构图和客户关系视图来分析客户决策链

- 沟通过程中的客户信息收集

- ◇ “提问-确认-反馈”信息收集三部曲

- ◇ 如何提问能全面的收集信息
- ◇ 如何提问能准确的了解信息
- ◇ 情景模拟:沟通中进行信息收集和确认的能力

### 第三部分：客户经理的关系建立能力改善

#### ■ 客户经理与客户的关系建立路径

- ◇ 陌生人
- ◇ 供应商
- ◇ 朋友
- ◇ 战略合作伙伴
- ◇ 案例分享：客户经理小王的困惑

#### ■ 客户关系建立的三项核心原则

- ◇ 投其所好最重要
- ◇ 物质利益不可靠
- ◇ 欲取先予下功夫

#### ■ 客户关系建立的小技巧

- ◇ 短时多次
- ◇ 增广人脉

- ◇ 微信关怀
- ◇ 业务渗透

#### 第四部分：客户经理的沟通影响能力加强

- 建立融洽关系的沟通技巧
  - ◇ 如何恰如其分的表达自己的欣赏和认可
  - ◇ 怎样运用同理心来化解客户的负面情绪
  - ◇ 如何同不同风格的客户进行有效沟通
- 四种典型风格的人的沟通应对技巧
  - ◇ 控制型
  - ◇ 表现型
  - ◇ 平和型
  - ◇ 理智型
- 如何增强自身的说服力和影响力
  - ◇ 什么是“价值型”沟通思路
  - ◇ 什么是人行动的根本动机
  - ◇ 如何利用“趋利避害”法则影响对方
  - ◇ 情景模拟:不同风格客户的沟通技巧练习

## 第五部分：客户经理商机管理与自我业绩诊断

### ■ 商机管理与业绩管理

- ◇ 业绩管理中防患于未然的重要性
- ◇ 商机管理的重要意义

### ■ 自我业绩诊断三部曲

- ◇ 信息
- ◇ 商机
- ◇ 成交

### ■ 商机的四种转化形式

- ◇ 潜商机/显商机
- ◇ 有效商机/未来商机

### ■ 业绩低迷的客户经理的自我诊断

- ◇ 成交能力不足的判断方法
- ◇ 商机开发能力不足的判断方法
- ◇ 信息采集能力不足的判断方法

### ■ 业绩较好客户经理的常见误区

- ◇ 业绩好的时候如何进行“诊断”

◇ 如何找到业绩好的“陷阱”

◇ 案例分享：从报表中你能看出业绩背后的真正问题吗

## 第六部分：课程总结与答疑