

《VIP 顾客的维护与拓展》

主讲：常钰秋

【课程背景】

近几年，中国的零售实体店经营越来越艰难，这一方面是由于政治、经济环境的影响，另一方面则是移动互联网线上销售模式的冲击，再加上供求关系失衡，消费者消费理念的转变，产品同质化越来越严重等，造成商家间竞争激烈，已从产品竞争、人才竞争、逐步走向客户资源的竞争，所以在 2017 年，对于我们商业企业来说，谁能获得并有效维护住更多、更有价值的顾客，谁就从根本上解决了经营的首要问题，企业势必占领更大的市场份额！

【解决问题】

1. VIP 维护与开发理念的根本改变，由原来的重视商品，转变为重视顾客；
2. 了解维护 VIP 顾客的重要意义，找出开发的关键点；
3. 学会根据重要指标建立顾客档案、并据此进行分类整理、分析数据；
4. 掌握维护及开发 VIP 顾客的途径、方法和技巧
5. 提高对市场的预测和控制能力，使原来盲目的渠道市场活动变得有序而且针对性很强，并形成具有自己特色的顾客分析管理系统。

【针对行业】

拥有连锁门店的各行各业：服装、服饰、珠宝、钟表、餐饮、家具家居、建材、美容美发、母婴、理财贷款、企业客服等。

【授课对象】

客户维护/会员管理人员、企业老板、营销总监、销售经理/门店经理、店长/主管/领班、销售顾问/导购，企业内部培训师等

【标准课时】

1 天 6-7 小时（可根据企业实际需求进行灵活调整）

【授课风格】

- ★ 课上学，课下用；给方法，有重点，效果显著。
- ★ 实效落地：用结果说话，为目标负责，思路顿悟，方法落地。
- ★ 带着问题来，拿着方案走，课程现场进行实操演练；
- ★ 先期调研、课上辅导、实效落地，结合案例讲解常见疑难问题，单独辅导个例；

课程可在前期充分调研的情况下，根据企业自身特点，现存问题及特殊要求进行针对性讲授。

【课程大纲】

第一部分 顾客服务意识的培养

- 一.顾客服务的概念
- 二.顾客服务与员工的素养
- 三、服务顾客的方法

第二部分 优质顾客服务的技巧

- 一.优质服务的重要性
- 二、如何处理顾客的抱怨和投诉

第三部分 顾客服务沟通的五大技能

- 一、如何观察顾客
- 二、如何倾听顾客：
- 三、如何向顾客微笑
- 四、如何提高表达的技巧
- 五、如何善于向顾客提问

第四部分 顾客日常档案的管理

- 一. 顾客管理的内容及方法
- 二. 开展顾客满意度调查的步骤
- 三. 合理制作和利用顾客档案
- 四.合理选择顾客关系管理 CRM 系统

第五部分 建立终端客情关系的措施

- 一、对客情关系密切程度量化的措施
- 二、客情关系建立与巩固的量化措施
- 三、客情关系的信息工作量化措施