

如何远程精准营销和维护客户课程 2 天

培训目的：三年新冠疫情给我们每个人带来了终身难忘的经历和感受，因为跟客户见面难度加大，远程服务客户被广泛运用。**再强的话术都抵不上对客户的用心，再好的技巧都抵不过对客户的真心**，如何通过有效的远程服务方式经营、维护好客户并及时推介产品，节省工作时间，提升销售效率，是销售人员需要尽快学习提升的一项工作技能。

适合人群：金融业销售人员，需要进行远程客户服务和维护并推介产品的金融业员工。

课程大纲（面授 2 天 12 小时，直播 6 小时）

第一单元 远程服务专业化

讨论：如何远程服务和维护客户？

树立以客户为中心的服务理念
远程服务和维护客户的四大核心理念
远程服务专业化流程

A：未确立服务关系的客户

B：已确立服务关系的客户

客户经理的主要远程服务工具
检验客户关系，全心全意服务好客户

第二单元 精准营销提效率

调整规划，梳理客户
精准营销的定义及深入理解
讨论：哪些客户需要我们远程服务和维护？

精准营销带来的启示
运用精准营销提升工作效率
目标客户的选择
了解客户从客户关系管理开始
客户分层管理、分群经营和分级维护
高效开发、管理客户的技巧和方法
讨论：如何对现有客户分层、分群、分级

第三单元 知己知彼学心理

客户的四种心理分析
消费心理学篇
1、自我保护 2、趋利避害 3、物超所值
情感心理学篇
1、互惠原则 2、投射效应 3、面子情节
社会心理学篇

不同类型客户的个性化服务组合案例
经典营销案例分享

第五单元 有效电话增绩效

电话成功的三大黄金法则
电话沟通的五大关键点
如何完成一通有效的沟通服务电话

撰写电话沟通实战话术

分组实战演练：

熟悉客户电话邀约技巧
不熟悉客户电话邀约技巧

第六单元 微信服务赢忠诚

一、定位朋友圈人设

微信的本质
怎么防止客户拉黑我的朋友圈
如何赢得客户的信任
金融从业人员在客户心目中的四层级别
成为客户大脑中财富管理第一品牌
客户经理微信 IP 个人定位
四种朋友圈的人设定位与认知

二、朋友圈客户关系管理

何为客户关系管理
用微信精细化管理客户资源
微信日常服务经营的重点
晒朋友圈的十大方法论
朋友圈自我营销的几个关键策略
私聊的八种沟通技巧
推荐产品之前要落实 4 问
如何在符合监管要求前提下建群为客户服务
如何在业主群拓客的五大策略

<p>1、晕轮效应 2、承诺是金 3、对比定律 说服心理学篇</p>	
<p>1、固定思维 2、传播扭曲 3、自相矛盾</p>	<p>分享资源促进合作，为客户带来价值</p>
<p>第四单元 客户分析增信任</p>	<p>留住客户的有效策略与方法</p>
<p>个人高端客户需要的待遇分析</p>	<p>建立真正的客户忠诚</p>
<p>不同类型的中高端客户性格分析</p>	<p>销售精英来自于严格的自我管理</p>
<p>掌握各种客户的人格特性、行为特点及</p>	<p>提升专业营销素质，赢向未来！</p>
<p>应对方法</p>	