

《客户经理销售进阶提升》

主讲：秦超老师

【课程背景】

在第一轮学习和实战的基础上，针对出现的重点、难点问题进行强化学习与提升。同时，为客户经理赋能进阶能力：客户持续经营、客户问题（投诉）的处理与应对、自我效能的管理与提升。

【课程收益】

- 解决实际工作中出现的重点问题
- 掌握持续经营客户的方法
- 掌握有效应对客户问题（投诉）
- 学会运用工具做好自我管理和能力提升

【课程对象】

1. 客户经理、业务链条相关支撑人员
2. 销售管理人员

【课程时长】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、第一阶段工作问题解析、答疑

内容：略

主要采取案例分析、世界咖啡等形式做实际问题的解决。

二、客户的持续经营

1. 经营思维：政企销售的重要基础

- 站在企业角度的业务发展之道：投入、产出、利润、可持续
- 可持续：企业长久生存之道
- 持续经营客户的前提：信任
- ◇ 信任金字塔：
 - ◇ 安全：不影响、无损失
 - ◇ 价值：企业价值、个人价值
 - ◇ 依赖：不可或缺性
- 持续经营客户的方法：
 - 定期拜访
 - 礼尚往来
 - 主动刺激
 - 关键时刻
 - 信息暗哨

三、客户投诉处理：客户关系建设中的“危”“机”时刻

1. 客户投诉的来源

- 理性层面：产品、服务瑕疵
- ◇ 瑕疵的标准：客户预期与实际效果的差值
- 感性层面：客户情绪
- ◇ 情绪来源：利益受损：自身利益、组织利益

2. 投诉处理 1+6 法：

- 一个重要前提：场景--将投诉的公开场景尽可能转化为“私域”场景

- 第一步：聆听与理解：
 - ◇ 认真聆听的两个重要作用
 - ◇ 理解不是赞同，理解的是情绪
- 第二步：澄清--澄清投诉内容找准需求
 - ◇ 听投诉问题，更要听真实需求
 - ◇ 询问客户需求的技巧话术
 - ◇ 引入场景找到真实问题
 - ◇ 通过问题挖掘对客户的影响维度
- 第三步：建议--以建议的方式提出解决投诉问题的方式
 - ◇ 抱怨性投诉
 - ◇ 批评性投诉
 - ◇ 建设性投诉
 - ◇ 诉求性投诉
- 第四步：确认--确认客户是否接受或解决客户的问题
 - ◇ 客户明确表明认可态度的重要性
- 第五步：跟进--确保处理投诉问题的行动落实到位
 - ◇ 先于客户的信息同步、影响消除效果的把控
- 第六步：推动—提升客户感知推动客户关系拉进
 - ◇ 业务拉进
 - ◇ 联系拉进
 - ◇ 情感拉进

实战演练：基于案例情景的对抗性投诉处理练习

四、运用工具做自我管控与提升

1. 个人效能的有效管控工具：《工作日志》

- 工具：《工作日志》的内容解析
- 如何运用《工作日志》进行工作追踪和实效管控
- 从《工作日志》中找到个人的问题与症结
- 运用《工作日志》，有效提升工作效能

实战分享：现有工具的分析与优化建议，如何运用《工作日志》做业绩管控