

《客情公关技能提升》课程纲要

【课程背景】

CRM 是企业利润的获得途径，其中客情管理及公关是销售人员的核心技能，只有掌握客情公关技巧才是打开销售的大门，可是在我们的日常工作中我们经常会遇到：

- 客户就在身边，却不知道如何破冰
- 产品占有绝对优势，我们却不知道如何介绍
- 跟踪了好久的客户一转眼却和友商签订了合同
- 总是感觉客户和我们的关系不远不近却又不离不弃
- 客户总是高高在上，不知道如何突破
- 想接近客户，却总是找不到突破口
- 客户不懂装懂，我们却不知道如何开口
- 一直被要方案，一直陪跑，很被动

这是客情公关技巧出现了问题，作为业务人员，不了解市场，不了解客户，不能做好客情维护，没有一颗甘于服务的心，不是一个合格的业务人员，只有充分了解客群，做客户的之心人，做行业的知情人，做到做事有谱，做事靠谱，才会获得客户的信任，从而赢得订单。

《客情公关技能提升》从业务员的工作目标出发，从服务的对象出发，层层剥茧，步步为营，利用 CRM 理念，心理学知识，逻辑思维、公关学、人际关系理论多途径，立体化提升学员的客户公关技能，提升学员战斗力，从而实现客情公关技能的突破。

【课程目标】

1. 了解客户、市场、销售和服务的关系
2. 掌握客户蓝图绘制的基本方法
3. 掌握客户信息收集的渠道和方法
4. 掌握客情建立和维护的基本技能
5. 掌握公关的基础逻辑
6. 提升沟通和谈判技巧

【课程时间】

2天(6小时/天)

【课程对象】

1. 营销团队
2. 管理人员
3. CRM工作人员

【课程形式】

讲授+互动+视频+案例分析+情景演练+心理学道具

【课程需求】

1.培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2.培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4纸

【课程大纲】

1. 现代CRM理论

1.1 认知客户

1.1.1 客户的概念及分类

1.1.2 客情关系

1.1.3 客户关系

1.1.4 客户关系 VS 客情关系

1.1.5 客户满意度与客户决策

1.2 服务与销售

1.2.1 认知客户期望

1.2.2 服务是什么

1.2.3 如何把握客户期望

1.2.4 服务层次论

1.2.5 马斯洛需求层次理论分析

视频播放《我是谁》

互动分享：我是谁

1.2.6 弗洛伊德三我定律和冰山理论

2. 客户价值分析

2.1 客户的价值

2.1.1 客户的价值

2.1.2 客户的状态

2.1.3 客户的选择

2.1.4 客户的开发

2.1.4 客户信息获取渠道

2.2 客户信息管理

2.2.1 建立客户信息库

2.2.2 客户信息库管理

2.2.3 绘制客户蓝图

知识实验：绘制客户蓝图

2.2.4 客户分级管理

- 为什么要对客户分级
- 如何分级
- 如何管理各级客户

3. 公关的底层逻辑

3.1 公关的基本含义

3.2 公关的基本原则

3.3 建立和维护客情的秘籍

3.3.1 客户喜欢和不喜欢

案例实操：客户决策心路图应用

3.3.2 客情能力模型

3.3.3 客情建立要点

3.4 客情关系过程

3.5 客情关系的手段

3.6 危机公关的原则

4.0 客情公关实操技巧提升

4.1 建立强人际关系的密码

4.2 如何提升情商

4.3 如何建立信任

4.4 不同心理类型的客户沟通

4.5 常用公关沟通模型应用

4.5.1 信息征询法

4.5.2 论据推荐法

4.5.3 回复问题 3W 法

4.5.4 客户需求分析 7 何法

案例实操：客户需求分解

5.复盘