

《新时代下的 CRM 执行与落地》课程纲要

【课程背景】

大家都知道客户很重，可是工作中对客户认知和理解总是存在偏差，我们也经常被客户误解，工作中我们经常会遇到：

- 外部客户是上帝，内部客户是死敌
- 客户永远是对的，我们要无条件满足客户
- 认真服务每一个客户
- 认为找茬的客户就是毒药
- 认为客户信息不流通，是工作的记录
- 同事同事一起做事，先满足自己再说
- CRM 就是一个控制工作流程的系统

以上行为是对 CRM 工作的不了解，更或许是对客户关系管理的概念依然停留在最原始的买货卖货阶段造成，只有真正了解 CRM，能够使用客户思维才能保证自我和团队的战斗力，保证团队的凝聚力。

《新时代下的 CRM 执行与落地》课程从 CRM 的初心出发，从 CRM 的最原始体系出发，重新界定客户、重新界定服务，剖析 CRM 体系的结构，引入平衡记分卡的考核的理论，引入服务营销的理论，大量的心理学模型和工作场景，塑造一种全新的 CRM 认知过程，实现学员对 CRM 的认知、感悟、落地。

【课程收益】

1. 认知客户关系管理的双 S 理论
2. 了解 CRM 体系的全流程
3. 掌握客户细分的技巧

4. 认知消费者需求形成过程
5. 掌握客户满意度的提升技巧

【课程时间】

6 小时/1 天

【课程特色】

体系化的理论知识 + 丰富的实战案例 + 工作场景模拟 + 拿来即用的管理工具

【课程对象】

1. 新晋升中层
2. 团队管理者
3. CRM 团队

【课程讲师】 杨军营老师

【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. 认知客户关系

1.1 客户关系的起源与发展

- 客户关系管理的定义
- 客户关系出现的原因
- 客户关系的日常管理

➤ 客户关系管理对企业的价值

1.2 客户和服务的基本含义

➤ 服务的概念

➤ 客户的定义

➤ 关于客户的两个问题

➤ 客户服务的十大准则

➤ 服务的层次

2. 如何进行客户关系管理

2.1 客户关系管理的关键

➤ CRM 和 eCRM

➤ CRM 体系建设的关键因素

➤ CRM 实施的主要步骤

➤ CRM 在企业内部要解决的问题

2.2 团队和 CRM

➤ 团队建立的 5P

➤ 内部客户关系管理

➤ KPI 分解模型认知与团队配合

➤ BSC 模型认知与落地

3. 客户分析与认知

➤ 忠诚客户的特点

➤ 正确的的服务理念

➤ 客户评估选择的流程

- 马斯洛需求层次理论与 CRM
- **案例分析：《指定客户情景分析》**
- 处理好客户关系的法宝
- **情景讨论：《内部客户配合会遇到哪些问题》**

4. 优质服务的奥秘

- 双赢思维
- 如何建立信任
- 客户服务 AB 面
- 客户满意的决定因素
- **视频分析：《红酒销售》**
- 小组分享：《难忘的服务体验》
- 优质服务的 **SMILE** 落地与应用

5. 全天复盘