**《客户关系管理与渠道管理》**

**课程对象：**营销总经理/副总、市场总监、大区经理、营销经理/总监等中高层管理者

**主讲老师：程老师**

* ****营销管理实战派讲师；
* 清华大学、北京大学、复旦大学等总裁班、营销总监班特聘讲师；
* 清华大学国家CIMS中心营销管理与创新实战高级研修班主讲老师；
* 连续七年荣获影响力教育集团年度金牌讲师称号。

**课程收获**

获得与现有渠道资源建立伙伴关系的策略和方法；掌握科学的渠道关键客户销售流程；掌握挖掘客户需求的以“次序技术”为基础的提问技巧；掌握渠道动力模型，并学会根据自身的营销战略选择适合的渠道模型；防范渠道信用风险，找到经济危机中新的利润增长点。

通过不同模块的设置，引用大量实例、案例分析和课堂讨论，从理论和操作两方面入手，为渠道管理者提供了清晰的理论认识和实用的操作方法，协助渠道管理人员理性面对挑战。实战模拟、角色扮演、趣味游戏等方式帮您轻松掌握客户接触技巧。

**课程大纲**

**第一单元：客户关系营销**

1.客户关系管理的定义

2.关系管理的营销学基础

3.关注决定客户采购的五个要素

4.关键客户拓展的六个步骤

5.销售漏斗与机会管理

6.“采购氛围”

7.案例研讨与分析技巧

**第二单元：掌握与不同偏好特点的客户建立关系的工具：全脑测试及分析**

1.谈判前的几种实用心态调整技巧

2.工具一：了解4种谈判对手

3.4种谈判对手特征、谈判能力与应对方法

4.工具二：‘全脑优势图’

5.找到自己的‘全脑优势图’

6.详解‘全脑优势图’在实战中的使用

7.案例讨论：销售谈判结果判断

8.‘次序技术’提升沟通的针对性

**第三单元：渠道动力模型与经销商团队的管理**

1. 渠道开发的拉力与推力
2. 四种渠道动力模型描述
3. 渠道动力模型的演变
4. 坐商到行商的转变/业务员时代的终结
5. 销售团队的组织结构及优化
6. 指导经销商做好团队建设与管理
7. 面对下属的低绩效应对方法—辅导与激励
8. 视频研讨：如何激励下属达到更高业绩？

**第四单元：渠道信用管理与回款技巧**

1．四种渠道动力模型描述

2．渠道动力模型的演变

3.企业新的利润增长点——信用管理

4.营销战略思考：赊销的利弊分析

5.信用管理部门的合理设置及人员配备

6.了解对手：如果你是债务人？

7.4种债务人与3种收款人

8.渠道商常见拖延借口分析及应对策略

9.逻辑技术解决客户谈判借口

**诺达名师网公开课报名表**

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| **发票抬头** |  | **发票内容：**□1、培训费  |
| 公司地址 |  |
| 联系人 |  | 电话 |  | 手机 |  |
| 职务 |  | **传真** |  | **E-mail** |  |
|  培训费用： 元 付款方式: □1、转帐 □2、支票 |
| **参****训****学****员****名****单** | **姓 名** | **课 程 名 称** | **课程时间** | **课程地点** | **手 机 号 码** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **转 账 户** | **户 名：深圳市诺达实业有限公司** **账 号：7559 0189 9610 902** |
| **开户行:招商银行股份有限公司深圳源兴支行** |

备注：为确保您的名额和及时参加，请提前将《报名表》填好后传真到我司0755-83654710，我们将有专人与您联系确认，并于开课前发出《开课邀请函》。培训时间、地点、住宿等详细信息请以《开课邀请函》书面通知为准，敬请留意。谢谢！详询热线：13955566155(朱老师)

针对此次课程您希望解决哪些问题？（重要指数：★★★★★）

1、

2、

3、

温馨提醒：按问题重要性依次填写（最重要的请写在最前面），以增强培训的针对性，提升培训效果。

地址：深圳市南山区科技园中区科苑路15号科兴科学园B1-402室电话：0755-61608961；传真:0755-83654710