



**通用营销学习系列**

**客户关系建立与维护管理**

**主 讲：李俊 实战营销管理专家**

**课程时间/地点：5月23-24日/广州 课程费用：2800元/人（会员6张票）**

课程对象：在职销售人员等

**课程概要**

在经济全球化和全球信息化的浪潮中，现代企业日益紧密地与整个社会的经济活动“链条”联结在一起。大数据时代，企业管理已突破企业的界限，出现了更精确的客户关系管理，向企业外部延伸，并使之成为扩展了的企业管理的重要内容。

客户关系管理的重要性是不言而喻的，从传统理念上看，客户是企业的“衣食父母”；从现代理念上看，客户是企业的“利益相关者”。企业用自己的产品、服务以至整个业务活动，帮助客户在生产中或消费中取得更多的“剩余”，同时为自己赢得利润，达到企业价值增值的目的。

**课程大纲**

**第一部分客户关系管理概论**

客户的价值

1、利润源泉

2、聚客效应

3、信息价值

4、口碑价值

5、对付竞争的利器

客户关系管理的意义与内容

1、客户关系的定义

2、企业管理客户关系的意义

1）能降低企业维系老客户和开发新客户的成本

2）能降低企业与客户的交易成本

3）能给企业带来源源不断的利润

4）能促进增量购买和交叉购买

5）能提高客户的满意度与忠诚度

6）能整合企业对客户服务的各种资源

**第二部分客户关系管理的战略框架**

利用工具，保证对客户定期关注

1、客户分级

1）为什么要对客户分级

不同的客户带来的价值不同

企业必须根据客户的不同价值分配不同的资源

不同价值的客户有不同的需求，企业应该分别满足

客户分级是有效进行客户沟通、实现客户满意的前提

2）如何分级——分级的指标

关键客户

普通客户

小客户

3）如何管理各级客户

①关键客户的管理

②普通客户的管理

③小客户的管理

案例分析

2、客户档案

1）客户关系管理与客户档案的关系

2）客户档案的具体内容

案例分析

团队协作，加强客户情感帐户建设

1、公司层面

1. 销售人员层面
2. 客户心理特征分析

关键人物的几种类型

关键人物的性格特点分析

心灵按摩，建立客户投诉处理系统

1、认识客户投诉

思考讨论：

客户是……？什么是客户投诉？

你觉得客户投诉对企业有什么意义？

1）客户投诉的定义

2）客户投诉的产品原因及分类

案例分析

3）客户投诉对企业的好处

拼图游戏: 优质客户服务意味着

4）投诉的四个阶段

5）投诉处理人员的核心能力

处理投诉的沟通技巧

处理投诉时的情绪控制

6）正确处理客户投诉的原则

案例分析

2、有效处理投诉的步骤和方法

难缠客户的谈判策略

3、客户投诉处理的实战练习（设计相关案例安排学员现场演练）

4、预防系统，主动收集客户声音，加强客户对话

5、加强事后改善跟进，推动问题得到最终解决

客户的流失与挽回

1、客户流失的原因

2、如何看待客户的流失

3、认真对待已经流失的客户

4、流失客户的挽回技巧

****

**讲师介绍**

**李俊——实战营销培训专家**

时代光华高级讲师  
香港光华管理学院特聘教授  
顾问式培训导师，MBA   
国家认证企业培训师  
C＆Ｇ英国伦敦城市行业协会国际培训师  
10年企业培训及咨询经验  
英国伦敦城市行业协会C&G国际培训师  
广州职业技能鉴定中心国家培训师认证授权师资



**授课风格：**

其培训特点深入浅出、清晰有条理、课堂气氛轻松、活跃、实战性强。授课风格风趣幽默、寓教于乐，理论紧密结合工作实际、生动易懂，善于运用故事、游戏、角色扮演、研讨、互动等方法增强教学效果，具极强的感染力、亲和力、说服力。凭着李老师在营销实战上的丰富经验、知识以及专业的培训技巧，培训了几万名学员，不管是在私企、国企、外企都深受欢迎，效果显著，并得到良好的声誉。

**服务客户：**

通信电子行业：中国移动、中国联通、中国电信、深圳万兴科技、飞歌汽车音响、美国甲骨文软件、韩国三星手机、天誉创高LED电子液晶屏、电子工业部第七研究所、TCL集团、松山集团、创维集团、惠民城电器、汕头邮政局、中国人民财产保险、广东发展银行、建设银行、长城保险经纪有限公司、农业银行、中国银行、富力地产、保利地产、天河城物业集团、广州市农林物业公司、嘉裕地产、时代地产、三亚海韵集团、湖南北辰房地产、美国高露洁牙膏、肇庆鼎湖山泉、美国蓝带啤酒、韩国美即（面膜）化妆品、天球电池、美晨集团、湖南华泽集团（金六福酒业）、UCI-FRAM集团、汤臣倍健、王老吉大健康、台湾统一集团、耐用品(工业品)行业：穗宁汽配、欢乐岛康体设备、顺德银河摩托、东锐科技、广一泵业、泰晟安防科技、宁波天安电气集团、浙江开关厂、湖南天闻新华印务集团、施耐德电气、杭州钱江电气、千江集团、广州钢铁企业集团、广州化工集团、雷士照明、晨辉照明、PIANO橱柜、月兔橱柜、顾家厨电等。

**《催款策略与应收帐款管理》报名表**

**填好下表后邮箱至： 联系方式：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | 企业类型： □外资 □台资 □港资 □民营 □其它 | |
| 联 系 人 |  | | 公司地址 |  |
| 联系电话 |  | | E-mail |  |
| 参会人数 | 人 | | 参会费用 | ￥\_\_\_\_\_\_\_元 |
| 请将款项  汇至指定帐号 | 户 名：广州中智光华教育科技有限公司  开户行：中国建设银行广州琶洲支行  账 号：4400 1101 4740 5250 0736 | | | |
| 参会学员 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2018时代光华学习卡价格表** | | | | |
| **会员系列** | **类型** | **价格(元)** | **数量(张)** | **平均价格（元/张）** |
| 集团系列 | 皇冠卡 | ￥288，800 | 2888 | 100 |
| 至尊卡 | ￥158，800 | 1324 | 120 |
| 翡翠卡 | ￥118，800 | 757 | 157 |
| 公司系列 | 金钻卡 | ￥94，800 | 499 | 190 |
| 钻石卡 | ￥70，800 | 331 | 214 |
| 白金卡 | ￥59，800 | 249 | 240 |
| 团队系列 | 金卡 | ￥46，800 | 170 | 275 |
| 银卡 | ￥32，800 | 100 | 328 |
| **说 明:**   1. 成功购买时代光华学习卡的企业，即成为时代光华的VIP会员单位； 2. 时代光华学习卡会员均可参加广州、深圳、东莞、佛山、杭州五地课程； 3. 企业参加课程学习所产生的食宿、交通、差旅等费用自理； 4. 时代光华学习卡会员可免费参加时代光华沙龙活动； 5. 产品手册内公开课程项目均可匹配企业以内训学习形式另行采购； 6. 会员单位购买时代光华E-learning网络学习产品可享受优惠； 7. 学习卡使用所有解释权归中智光华教育集团所有。 | | | | |