**《客户分类与管理》邀请函**

* --客户关系管理最核心的方法与技巧之一

**主办机构**：北京惠德培训学院 (宫同昌老师主讲)

* **培训时间：**2019年1月12-13日北京 3月23-24日上海 6月15-16日北京 7月20-21日上海
* **培训费用：**5800元/人（含培训费、资料费、发票）
* **联系方式：**叶老师 010-85892607/021-32562896，18721806712/18911132386（微信同号）
* **邮 箱：**[training@huide.net](mailto:training@huide.net) **QQ:** 188298026/ 2528665269 **微信号：**同昌惠德
* **-----------------------------------------------------------------------------------------**

**课程背景:**

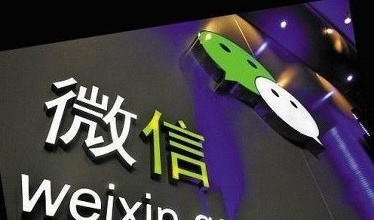
现代企业经营中市场的因素愈来愈占主要地位，以顾客为关注焦点已经成为[企业经营的核心](http://www.taoke.com/topic/qiyejingying1.htm)思想之一。关注顾客表现在许多方面，而且这些方面又不是孤立的，他们成为相互配合相互制约的完整体系。引进客户关系管理在所必然。企业必须建立一套科学系统的客户关系管理方法，以有效开发新客户、保留老客户。如何将客户关系管理的理念和方法，贯彻到企业的每一个流程，体现在员工的日常行为之中，是本课程的关注重点。

**课程大纲**

**第一部分 客户管理的内涵**  
**第一章 客户管理到底管什么**  
1.1 客户管理的目标   
1.1.1 客户规模与客户利润贡献   
1.1.2 客户满意度与忠诚度  
1.1.3 客户价值模型的建立  
1.2 客户管理的内容与范围  
1.2.1 客户管理战略  
1.2.2 客户管理的业务部门  
1.2.3 客户管理的流程  
**第二章 判别客户管理好坏的标准**  
2.1 客户管理好坏的评价标准  
2.2 客户管理标准的影响因素  
2.3 客户管理标准的制定

**第二部分 客户分类及管理**

**第三章 市场营销过程中客户如何分类及管理**3.1 市场营销的目标的丰富性与层次性   
3.2 客户分类标准的选择  
3.3 市场策略的制定

**第四章 销售过程中的客户分类及管理**  
4.1 销售过程中的客户分类标准选择   
4.2 按照客户需求的分类标准  
4.3 按照推进阶段的客户分类标准  
4.4 按照客户特性的分类  
4.5 客户成交潜力的准确判定  
4.6 客户销售策略的制定  
4.7 客户销售的过程管理  
**第五章 在售后服务中的客户分类及管理**  
5.1 售后服务中的客户分类标准选择  
5.2 客户服务等级的分类标准  
5.3 客户投诉的分类与管理  
**第三部分 客户管理的工具**  
**第六章 客户关系管理软件**  
6.1 客户关系管理软件的功能  
6.2 客户关系管理软件在管理中的深化应用  
6.2.1 客户关系软件与业务流程的融合  
6.2.2 影响客户关系管理软件在企业应用效果的因素  
**第七章 微博与微信**  
7.1 发挥微博的功能及特长  
7.1.1 微博的特点  
7.1.2 微博的内容管理  
7.2 发挥微信的优势  
7.2.1 微信的优势与局限  
7.2.2 微信功能及开发  
7.2.3 微信应用注意的问题  
结束

**讲师介绍**

**宫同昌老师：**

北京惠德培训学院首席培训讲师

清华大学、北京大学、浙江大学特邀ＣＲＭ与大数据、电子商务讲师

京东大学特聘讲师

北汽教育集团、上汽集团培训中心特聘讲师

微软中国商务管理解决方案特聘讲师

国际电子商务师联合会特聘客户关系管理与大数据讲师

清华大学MBA管理培训俱乐部常务理事

新华报业传媒集团旗下《培训》杂志理事会成员

**教育背景：**清华大学经济管理学院工商管理硕士

**主要工作经历及业绩**

现任北京惠德培训学院首席讲师、北京同昌惠德科技有限公司总裁、国际电子商务师联合会北京管理中心主任；曾任美国著名CRM软件产品咨询顾问；香港上市公司总裁助理；外企销售部经理；亚星汽车山西分公司经理；清华大学EMBA项目主管；国家“八五”、“九五”重点军工项目主任，所参加项目曾获部级科技进步二等奖；

擅长客户关系管理(CRM)与大数据、服务体系、服务营销、、企业电子商务、产业互联网、人工智能等领域的培训与咨询；具有扎实的理论功底，丰富的行业知识及企业管理经验，能将复杂深奥的理论用浅显的企业实践案例加以阐述，讲课擅长启发、互动。

**主讲课程有：**

**1.客户关系管理系列**：《客户关系管理与营销创新》、《企业营销战略与客户关系管理》、 《客户关系管理与大数据》、《360°客户关系管理》、《客户关系管理与需求挖掘》、《用户思维与客户关系管理》、《大客户关系管理》、《客户关系管理维护与提升》、《医药行业的客户关系管理》、《大客户销售与客户关系管理》、等；

**2.客户服务系列**：《服务营销--大数据时代的制造业向服务业转型》、 《以客户为中心的客户服务体系》、《服务营销》、《互联网+时代的服务利润链管理》、《服务营销与利润价值链管理》、《B2B服务营销与创新》、《大数据时代制造业如何向服务业转型》；

**3.互联网+电子商务系列：**《互联网+时代的电子商务与网络营销》、《电子商务与网络营销》、《互联网思维与管理创新》《互联网+与工业4.0》、《工业互联网与大数据》、《大数据与人工智能》等；

**主要著作**：中国科学文化音像出版社出版的商学院EMBA课程《开车学管理-电子商务与网络营销》CD光盘。

**曾服务过的企业：**

**高校总裁班**：北京大学继教学院、清华大学继教学院、浙江大学继教学院、上海交大、南京大学研修班等

**企业大学：**京东大学、上汽集团培训中心、北汽集团教育中心、金风大学、苏宁大学等

**大型国企：**人民银行、上汽集团、中信集团、中粮集团、中国航空工业集团、中石油、首都机场、中国烟草公司、国家电网、中国国航、京东方、南方航空公司…

**医疗、医药行业：**GE医疗、西门子医疗、拜耳药业、上海国药集团、辉瑞制药…

**汽车行业：**戴姆勒-奔驰、长安汽车、北汽集团、福田汽车、宇通集团、长安标致、中车集团…

**农业行业：**国家农业部、中国农大、中牧集团、中粮、山东金正大…

**金融行业：**中国人民银行清算总中心、中国银行、上海交通银行、中国建设银行、新华保险、阳光保险、中国人寿、新华人寿、浙江永安期货、中谷期货…

**制物流运输业：**京东物流**、**EMS、安徽安德物流有限公司、大顺发物流、国药物流、UPS、德邦物流…

**制造业：**三一重工、重庆康明斯、岛津集团、爱普生（中国）有限公司、时代电气股份有限公司…

**零售行业：**苏宁电器、王府井百货、天虹百货、劲牌酒业、金六福酒、蒙牛乳业、铁骑力士 …

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**《客户分类与关系管理》 报名回执表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公司名称 |  | | | | | | | |
| 联系人 |  | 职务 |  | 联系电话 | |  | | |
| 公司地址 |  | | | | | | 邮编 |  |
| E-mail |  | | 传真 | |  | | 参加人数 |  |
| 报名人姓名 | 性别 | 职务 | 办公电话 | | 手机 | | E-mail | |
|  |  |  |  | |  | |  | |
|  |  |  |  | |  | |  | |

欢迎填写同昌惠德培训报名表，[请填写回传到training@huide.net](mailto:请填写回传到training@huide.net)，或者微信至：18721806712

付款方式：支付宝、微信、现金、支票、转帐，报名截止到开课前一周

开户名：北京同昌惠德科技有限公司

开户行：中国民生银行北京劲松支行

帐 号：0131014170004426

**部分培训照片：**

《客户关系管理与大数据》公开课 京东大学《客户关系管理维护与挖潜》

****

培训杂志年度服务会展主题演讲 中核集团《项目型企业客户关系管理与维护》

**北京大学总裁研修班《客户关系管理》 首都机场集团《客户分类管理》**



苏宁《电商客户关系管理与会员制精准营销》 培训杂志年会主题演讲《CRM与大数据》

