公司，诚邀贵单位参与《客户关系管理与专业回款技巧》课程！

**预约官网：www.timesmba.com**

**《客户关系管理与专业回款技巧》**

**【上课时间】**7月24-25日

**【上课地点】**广州

**【培训对象】**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。

**【课程费用**】3800元/人，费用包含：学费、资料费、休闲点心及其它服务费，交通和食宿费用自理。

**【报名咨询】**艾老师13924220993

**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**

1. 获得与现有渠道资源建立伙伴关系的策略和方法。

2. 掌握科学的渠道关键客户销售流程，从而增加成交的可能。

3. 因为将面对一个“采购氛围”，所以大客户销售有其特殊性和复杂性，我们把多年来在内训和公开课中提炼出的有效工具直接教给学员，实践证明，很实用。

4. 掌握挖掘客户需求的以“次序技术”为基础的提问技巧

5. 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。

6. 防范渠道信用风险，并指导学员找到经济危机中新的利润增长点。

7. 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。

8. 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、4种关键客户特征、谈判能力与应对方法**

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（来自1000天培训课的结晶）

3. 4种谈判对手特征、谈判能力与应对方法

4. 工具二：精准定位4种谈判对手并从容应对的宝典：‘全脑优势图 ’

5. 找到自己的‘全脑优势图’并判断客户的

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

**第二单元、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

**第三单元、公关决策人的“1+1”模型**

1. 案例研讨

2. 工具 : “1+1”模型

3. 在客户那里塑造自己的‘个人品牌’

4. 个人品牌影响客户，需要具有3个特征

5. “喜剧演员法”：争取难得的见面机会，让客户主动想见到你

6. “留白”+“豹尾”巧妙的取得再次约见的机会

7. “投其所好法”：争取决策人对我们的支持

**第四单元、渠道客户的攻守模型模型与销售团队的管理**

1. 坐商到行商的转变/业务员时代的终结

2. 销售管理者如何分析下属业绩不好的状况？

3. 工具：分析性解决问题4步骤

4. 能力与态度/辅导与激励

5. 有热情更要有技能作为基础

6. 工具：销售管理者解决下属能力问题的5个步骤

7. 销售管理者在下达任务指令时如何应对异议？

8. 工具：Yes,But 接篮球法则

9. 5道经典判断题分析与详解（8年来针对销售管理者的最实用的管理练习题）

**第五单元、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. 经济危机中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

逻辑技术解决客户谈判借口