



☎To:	☐From:	健峰
☎Fax:	☎Phone:	0574-62788888
☎Phone:	✉E-mail:	
📄Pages:	☎Fax Reply No.:	0574-62897377

## 大客户维护管理实务班

### 课程宗旨

大客户的经营是企业销售环节最重要的一环。在企业中，20%的客户可以为企业带来80%的利润，这20%的顾客就是企业的大客户。因此企业必须加强与大客户的关系管理与维护，在不断与他们接触的过程中，真正掌握他们的需求，并根据其需求特点，量身打造个性化的服务模式，为客户提供个性化、全方位的服务。在必要的时候，我们还应该为大客户订制化服务，为大客户提供便利措施，不断为客户提供产品之外的新价值，提供增值服务，并提供完善的服务解决方案等。

大客户开发与维护管理就是选择和管理客户的业务策略，以使客户长期价值达到最优化，要以客户为中心的理念和文化来支持有效的营销和服务过程。为达到公司持续健康高效发展的目的，进而达成我们跟客户之间长期利润增长的合作关系。

### 课程内容

- 第一讲 大客户定义与重要性
  - 1. 大客户定义
  - 2. 大客户对企业的重要性
  - 3. 大客户主要形态
- 第二讲 客户分析与分级
  - 1. 客户价值分析
  - 2. 如何进行客户分级管理
  - 3. 客户分级后的日常管理
- 第三讲 客户服务与提升计划
  - 1. 客户服务的标准作业流程
  - 2. 针对不同等级客户进行提升计划
  - 3. 客户开发策略与技巧
- 第四讲 客户生命周期管理
  - 1. 客户生命周期定义
  - 2. 客户生命周期管理技巧



### 3. 客户个阶段生命周期维护

策略

#### 第五讲 客户决策链的经营

1. 客户决策小组定义
2. 客户决策小组的核心问题分析

3. 客户小组成员关系维护技巧

#### 第六讲 售后服务与帐款回收技巧

1. 售后服务标准流程计划
2. 售后服务主要工作内容
3. 帐款回收状况判断与回收策略

4. 帐款回收与客户的沟通技巧

#### 第七讲 顾客满意与顾客抱怨管理技巧

- 1、 顾客满意的主要原因
- 2、 顾客满意的服务策略
- 3、 顾客忠诚度提升计划

- 4、 顾客抱怨原因分析
- 5、 顾客抱怨处理流程
- 6、 顾客流失处理方法

### 课程效益

- |                 |                |
|-----------------|----------------|
| 1、 认识大客户定义      | 5、 客户满意的主要因素   |
| 2、 客户分级的运用工具    | 6、 客户忠诚度提升策略   |
| 3、 客户生命周期的经营与维护 | 7、 客户抱怨处理与关系维护 |
| 4、 客户帐款回收的技巧    |                |

### 参加对象

销售专员、销售经理、业务专员、业务经理、客服经理、大客户经理、售后经理、销售总监。

**时 间:** 5天4夜

**地 点:** 健峰培训城 (浙江省余姚市梁弄镇健峰城路8号)

**费 用:** 每人费用人民币 6,800 元 (含学费、教材费、文具费、制服费、5天4夜之膳宿费)

费用支付方式: 报名时请将费用划拨至下列账户:

开户名称	开户银行	账 号
余姚市健峰培训学校有限公司	中国农业银行余姚梁弄支行	39607001040011459

客户服务部电话: 0574-62788888    客户服务部传真: 0574-62897377    免费咨询专线: 8008574466



## 院部课程报名表

姓名	身份证	职务	性别	身高 (cm)	体重 (kg)	视力	教育程度	联系方式	是否打呼	是否抽烟	课程 (届别)	培训时间	开票资料 (汇款名称、税号、开户行、银行账号、地址、电话)	备注

制服属运动装, 选择尺码依据如下:

1.60m 以下 小号      1.60~1.70m 中号      1.70~1.75m 大号      1.75~1.80m 加大号      1.80m 以上 特大号

公司名称			员工数		产品			邮编	
公司地址					网址			传真	
总经理姓名		手机		邮箱		企业负责人		职务	
人资主管姓名		职务		邮箱		手机		办公室电话	
联络人姓名		职务		邮箱		手机		办公室电话	

注：1. 本表若不敷使用，请自行影印放大使用，填妥本表请回传至客服服务部 传真：0574-62897377

2. 是否打呼和抽烟是为了方便安排宿舍，身份证是为了给学员买保险，身高和视力按照此排座位的，请认真填写

3. 开票资料请向贵公司财务部门确认提供，请在报名表中填写，也可选择另付 A4 纸