

主 題	【銷售實戰研究所】10 高績效顧客關係管理				
對 象	主管	時數	6 小時	講師	王人國
課程介紹	在市場競爭日益激烈的環境下，企業不只是「開發客戶」，更重要的是如何「經營客戶、留住客戶、讓客戶持續成交並願意主動介紹新客戶」。許多企業投入大量資源開發市場，卻忽略顧客關係經營與顧客滿意管理，導致客戶流失、業績不穩定，甚至品牌信任度下降。 本課程以「高績效顧客關係管理」為核心架構，透過顧客經營策略、客戶分級管理、品牌與口碑行銷、顧客問題處理等實戰技巧，引導學員建立完整的顧客經營思維與績效管理模式。 課程結合實務案例、互動研討、分組競賽與情境演練，協助學員從「一次性成交」提升到「長期顧客經營」，有效提升顧客滿意度、顧客忠誠度與業績成長。				
課程目標/效益	1 建立高績效顧客經營觀念 瞭解顧客關係管理的重要性，建立系統化顧客經營架構。 2 提升顧客需求分析能力 學會掌握顧客真正需求，提高服務品質與客戶滿意度。 3 強化客戶分級與關係經營技巧 建立核心客戶管理制度，提高客戶忠誠度與長期合作關係。 4 提升品牌、口碑與關係行銷能力 透過以客養客與轉介紹模式，提升市場影響力與新客來源。 5 強化顧客問題處理與溝通能力 學會有效處理客戶問題與異議，降低客戶流失率。 6 建立高績效業績成長模式 從顧客滿意到關係經營，建立可持續成長的業績管理模式。				
課程大綱					
課程單元 時間		課程內容		教學方式	
一、顧客經營架構：建立高績效管理模式 1.5H		課程重點 - 高績效顧客經營管理架構 - 高績效業績來源分析 - 業績管理四大核心架構		分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告	

	- 財務獲利與顧客滿意連結 - 核心優勢建立方法 - 學習成長與績效提升策略 學習效益 - 建立整體經營觀念 - 瞭解績效成長來源 - 提升經營管理能力 - 建立績效管理思維 課程產出 - 績效管理架構表	講師指導 / 回饋
二、顧客關係管理：提升顧客滿意與忠誠度 1.5H	課程重點 - 核心目標客群經營管理 - 五大客戶經營分析 - 客戶分級管理技巧 - 顧客滿意六大要因分析 - 顧客需求掌握技巧 - 顧客關係維繫方法 學習效益 - 強化顧客經營能力 - 提升顧客滿意度 - 增加客戶忠誠度 - 建立長期合作關係 課程產出 - 客戶經營管理表	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
三、績效提升策略：打造口碑與關係行銷 1.5H	課程重點 - 品牌行銷策略應用 - 口碑行銷實戰技巧 - 關係行銷經營方法 - 顧客滿意十大行為管理 - 新客戶開發提升策略 - 客戶轉介紹實戰演練 學習效益 - 提升品牌信任感 - 增加新客戶來源 - 提升客戶介紹率 - 建立長期業績成長模式	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋

	課程產出 - 關係行銷績效表 課程產出 - 談判攻守策略表 - 買賣需求評估表	
四、顧客問題處理：提升溝通與問題解決能力 1.5H	課程重點 - 客戶關係改善方法 - 核心客戶問題分析 - 客戶溝通六大要因 - 顧客異議處理技巧 - 問題解決與協調方法 - 客戶衝突預防與應對技巧 學習效益 - 提升顧客溝通能力 - 降低客戶流失率 - 強化問題解決技巧 - 增加顧客信任感 課程產出 - 客戶問題處理表	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
備註	請註明此單元是否需要特殊教具、軟體，或對學員的特殊要求。	