

客户维护与服务

张雪艳

2021年4月6日

客户服务与维护的具体内容

- 渠道和大客户的区别；

- 如何制定营销计划：

产品特性（寻找卖点）；

目标客户（如何确定）；

竞争对手（产品分析）；

市场价值；

政策因素；

行动方案：计划需要转化成具体的行动方案，内容包括：

- 要做些什么；

- 何时开始，何时完成；

- 由谁负责；

- 需要多少成本。

客户服务与维护的具体内容

市场分析——顾客群体概况

- 1) 描述目标市场中的顾客和潜在顾客，对多个目标市场应分别描述；
- 2) 市场研究信息应详细阐述新产品或服务能给顾客带来的主要好处，并与“产品或服务计划”中的一致；
- 3) 准确的销售预测，包括“最可能”、“悲观”和“乐观”三种销售前景的销售额预测。

客户服务与维护的具体内容

竞争程度

- 1) 简要阐述竞争对手的总体优缺点；
- 2) 密切关注竞争对手推销或检验的相关最新产品；
- 3) 评价竞争对手进入目标市场的可能性

合作 双赢

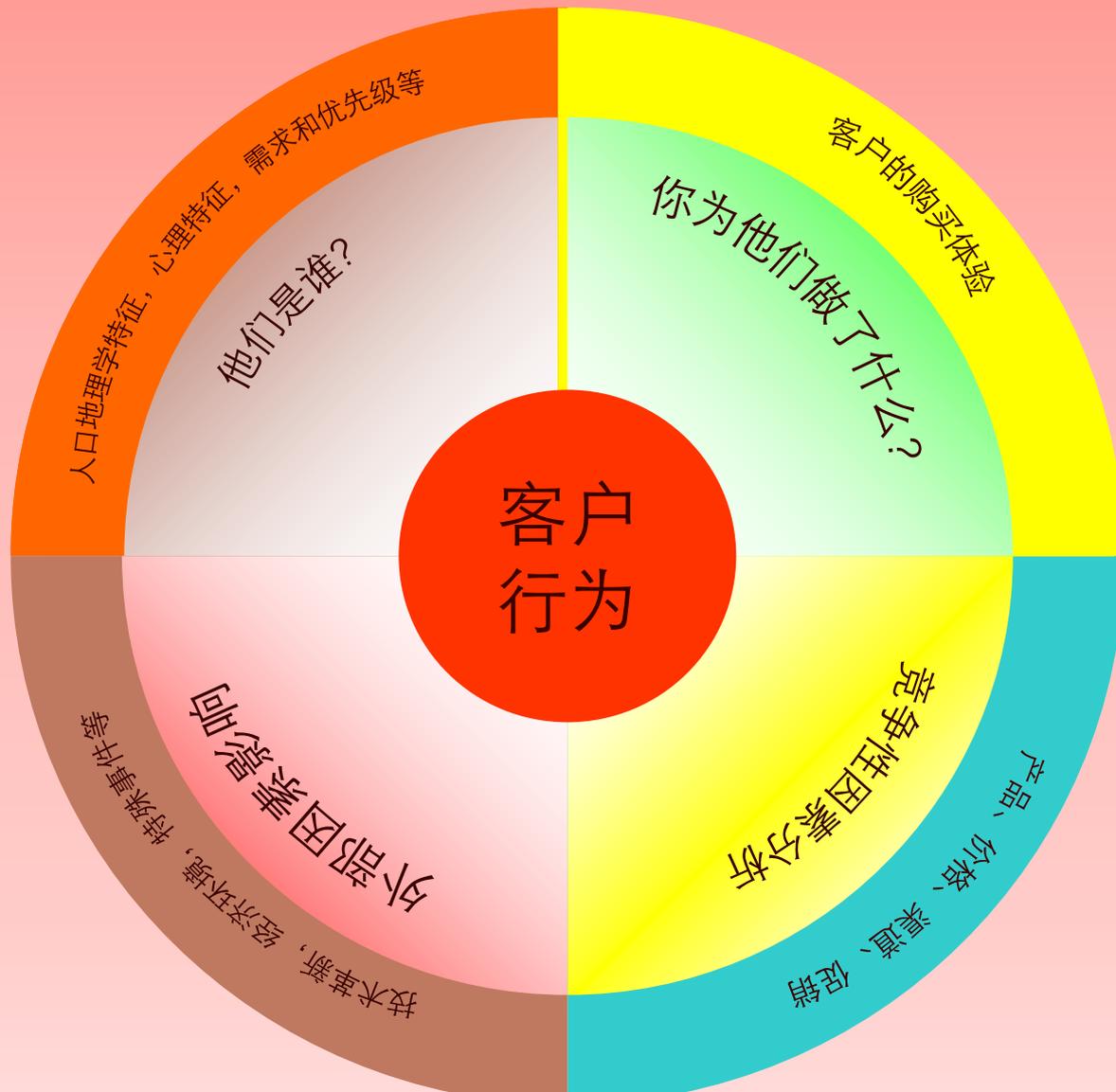
以客户为核心的企业价值观

客户维护

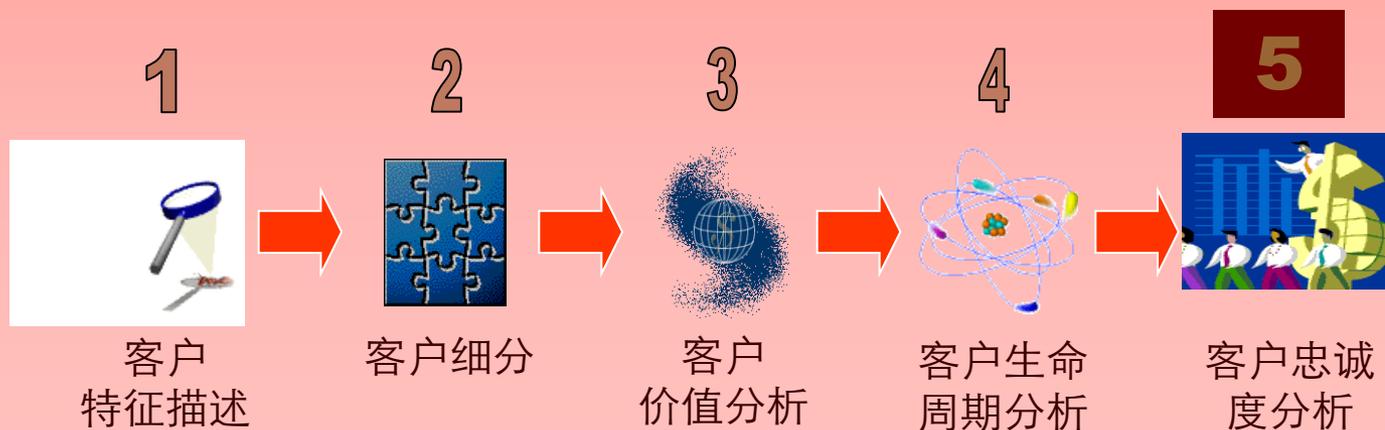
客户维护核心思想：

- (1) 让客户拥有更多价值是建立高质量客户关系的基础；
- (2) 重视客户的个性化特征，实现一对一营销；
- (3) 不断提高客户满意度和忠诚度；
- (4) 客户维护始终贯穿于营销的全过程；客户维护目标可以概括为：“吸引潜在客户进入，提高现有客户满意度和忠诚度，降低客户流失”

影响客户行为的因素



加深对客户的了解 是一个循序渐进的过程



客户特征细分

友善型客户

特质：性格随和，对自己以外的人和事没有过高的要求，具备理解、宽容、真诚、信任等美德，通常是企业的忠诚客户。

策略：提供最好的服务，不因为对方的宽容和理解而放松对自己的要求。

独断型客户

特质：异常自信，有很强的决断力，感情强烈，不善于理解别人；对自己的任何付出一定要求回报；不能容忍欺骗、被怀疑、慢待、不被尊重等行为；对自己的想法和要求一定需要被认可，不容易接受意见和建议；通常是投诉较多的客户。

策略：小心应对，尽可能满足其要求，让其有被尊重的感觉。

分析型客户

特质：情感细腻，容易被伤害，有很强的逻辑思维能力；懂道理，也讲道理。对公正的处理和合理的解释可以接受，但不愿意接受任何不公正的待遇；善于运用法律手段保护自己，但从不轻易威胁对方。

策略：真诚对待，作出合理解释，争取对方的理解。

自我型客户

特质：以自我为中心，缺乏同情心，从不习惯站在他人的立场上考虑问题；绝对不能容忍自己的利益受到任何伤害；有较强的报复心理；性格敏感多疑；时常“以小人之心度君子之腹”。

策略：学会控制自己的情绪，以礼相待，对自己的过失真诚道歉。

客户维护的好处

使获得客户的成本更低

减少销售成本

更高的客户创利能力

提高客户的保留度和忠诚度

发现新的市场需求和销售渠道

客户服务

客户永远是对的

“你所写、所说、所做的一切要麽对销售有益、要麽有害”

——特雷西

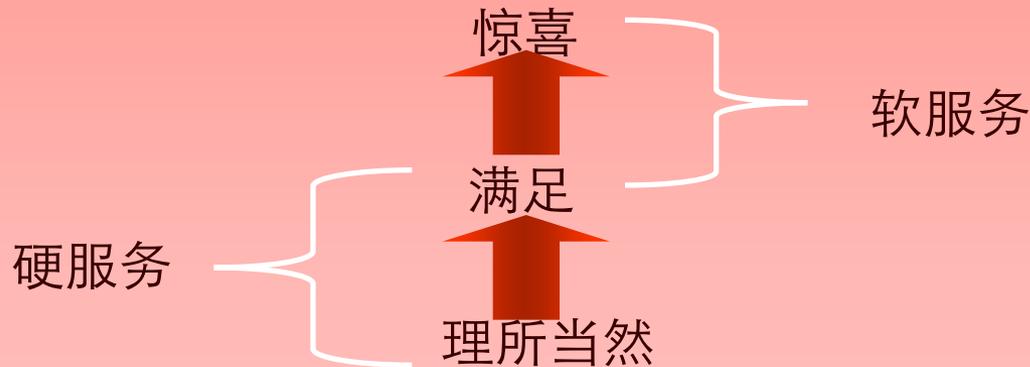
认清和满足客户需求

- 安全及隐私的需求
- 有序服务的需求
- 及时服务的需求
- 被识别或记住的需求
- 受欢迎的需求
- 感觉舒适的需求
- 被理解的需求
- 被帮助的需求
- 受重视的需求
- 被称赞的需求
- 受尊重的需求
- 被信任的需求
-

人的需求是什么？



客户服务特性



- “硬服务”：固有特性。以具体指标、标准体系、考核衡量的服务。是兑现承诺，满足需求的工作；
- “软服务”：附加特性。在服务中赋予企业文化、理念层次的精神价值。但其实现过程能急剧提升客户满意程度；

服务“五步一法”

第一步：认识客户

第二步：了解客户

第三步：帮助客户

第四步：理解客户

第五步：感动客户

“一法”则是指：“成就客户”的法则，“满足客户成功需求”的服务法则。

客户服务

利用电子邮件客服

(1) 利用电子邮件开展客户服务的优点

- ①方便性
- ②广域性
- ③快捷性
- ④透明性
- ⑤廉价性
- ⑥全天候

利用E-mail与顾客建立主动的服务关系

- ①主动向顾客提供教育政策、教育培训等最新信息
- ②获得顾客需求的反馈，将其整合到设计、生产、销售的系统中

在线即时客户服务工具：

QQ服务、微信服务等通讯工具，及时快捷解答顾客提出的问题，方便与顾客沟通。

认真做事只能把事情做对，
用心做事才能把事情做好。

总 结

- 1、畅通的电话联系；
- 2、及时的咨讯传达；
- 3、周到的咨询服务；
- 4、快速的问题处理服务；
- 5、贴心的问候释疑；
- 6、意外的惊喜礼物…

客户服务人员基本素质

■ 心理素质要求：

1. “处变不惊”的应变力；
2. 挫折打击的承受能力；
3. 情绪的自我掌控及调节能力；
4. 满负荷情感付出的支持能力；
5. 积极进取、永不言败的良好心态。

■ 品格素质要求：

1. 忍耐与宽容是优秀客户服务人员的一种美德；
2. 不轻易承诺，说了就要做到；
3. 勇于承担责任；
4. 谦虚是做好客户服务工作的要素之一；
5. 拥有博爱之心，真诚对待每一个人；
6. 强烈的集体荣誉感。

■ 技能素质要求：

1. 良好的语言表达能力；
2. 丰富的行业知识及经验；
3. 熟练的专业技能；
4. 优雅的形体语言表达技巧；
5. 思维敏捷，具备对客户心理活动的洞察力；
6. 具备良好的人际关系沟通能力；
7. 具备专业的客户服务电话接听技巧；
8. 良好的倾听能力。

■ 综合素质要求：

1. “客户至上”的服务观念；
2. 工作的独立处理能力；
3. 各种问题的分析解决能力；
4. 人际关系的协调能力。