

超级客户经理系列(xìliè)培训(一)



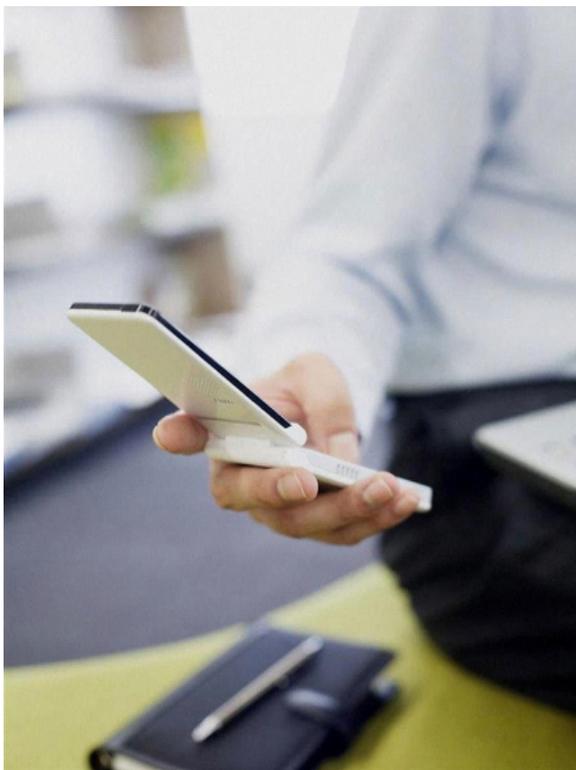
康裕咨询

专业团队、专注为您——真正解决实际问题

长期以来，康裕公司一直秉承着探索开拓，持之以恒，创造品牌，追求共赢的原则，为其客户提供着各类咨询服务

思考 (sī kǎo) : 什么是客户经理?

课程(kèchéng)索引



客户经理角色定位



客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪



人际沟通技能(jìnéng)解析



客户经理有效拜访

客户经理角色定位

素养_(sùyǎng)与习惯

客户经理角色定位

- √ 良好的专业形象，包括仪容仪表、行为规范、语言规范等；
- √ 善于学习，具备扎实的专业知识、熟练的专业技能，做到知其然并知所以然；
- √ 如火的工作热情，旺盛的营销欲望，强烈的成交意识；
- √ 善于捕捉客户潜在的商机，善于发掘客户的潜在需求，并能迅速给出最佳的解决方案；
- √ 敏锐的洞察力，善于感知客户的心理状态和情绪，以便作出最佳的处理方式；
- √ 吃苦耐劳，勤奋努力；
- √ 对目标的执着与坚韧，不轻言放弃；
- √ 善于自我激励，能够在逆境中仍然勇往直前；
- √ 能有效的进行自我的情绪控制；
- √ 始终保持自我危机感，有远大的理想，近期、远期目标明确，并为之奋斗；
- √ 良好的工作习惯，能计划性的工作，科学的进行时间管理；
- √ 强烈的团队合作(hézuò)意识，善于运用团队的力量去实现目标；

客户经理角色定位

客户经理职业(zhí yè)习惯

- √ 有效计划的制定，计划性工作的习惯；
- √ 各项指标的合理分解；
- √ 对客户资料的及时更新和完善，尤其对重要客户的基本资料、个性资料要烂熟于心；
- √ 养成记录的习惯，并经常回顾、总结、分析，寻找客户综合服务请求（包含业务）的基本规律；
- √ 随身携带公司的宣传单页、个人名片、记事本，对工作过程中涉及的客户请求随时记录备查，避免遗忘；
- √ 必须(bìxū)及时有效的兑现对客户的许诺，但不要轻易许诺；
- √ 保持对数据的敏感，有效的进行数据分析（平时应多做数据分析的自我训练）；
- √ 善于沟通，上级、同事、下级、客户之间真诚的、主动的、有效的沟通；
- √ 社会资源的不断积累和合理运用；
- √ 勤于总结，并自我反省；

客户经理角色定位

心态(xīn tài)与思维

客户经理角色定位



乐观(lèguān)的心

正直(zhèngzhí)的心

执着的心

责任(zérèn)的心

感恩的心

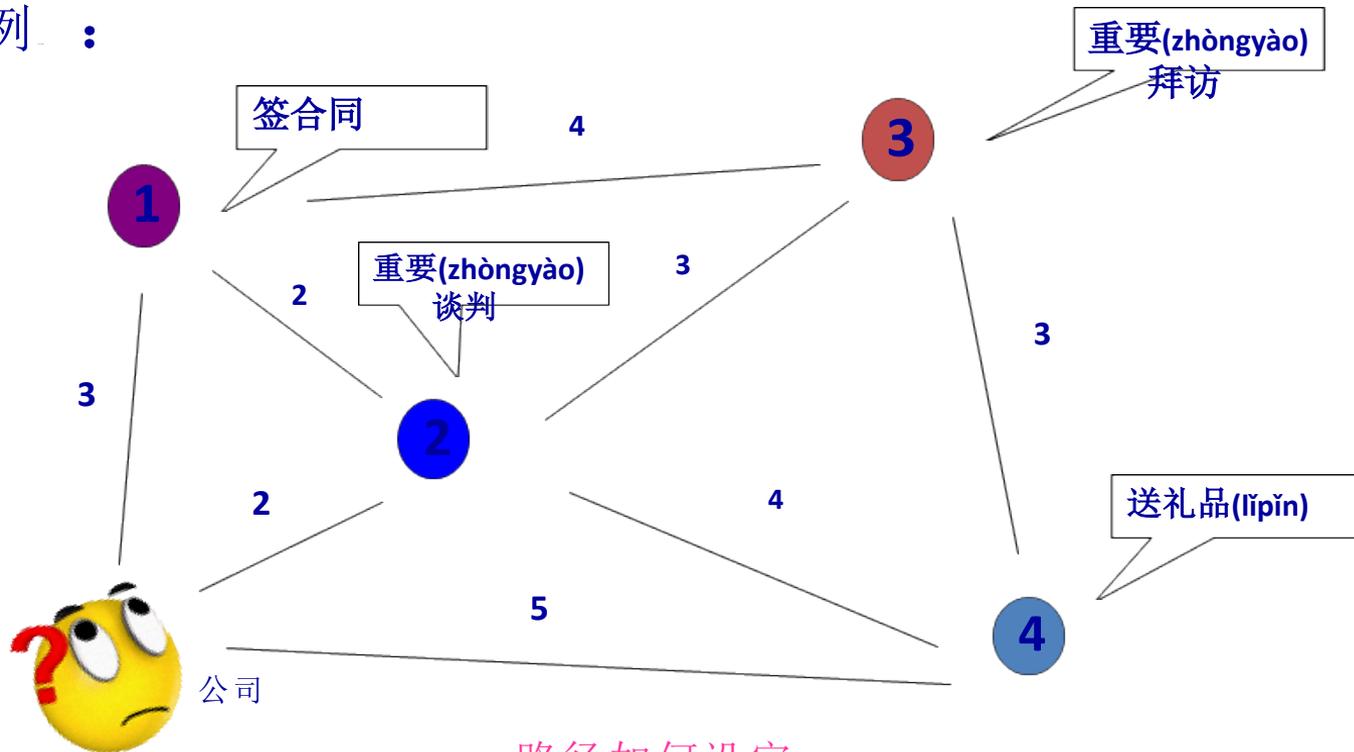
分享:



感恩

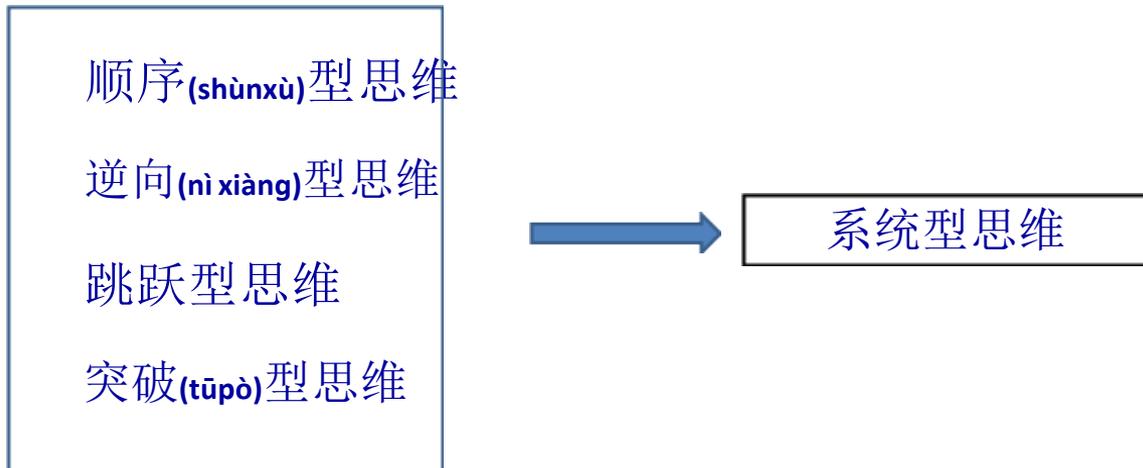
客户经理角色定位

例：



路径如何设定？

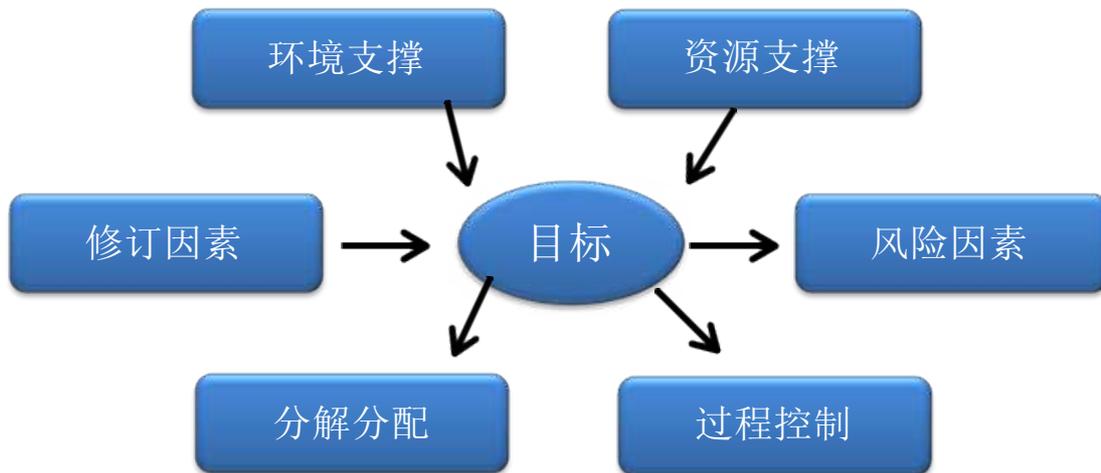
客户经理角色定位



注：离散型的思维是思维中的大忌

客户经理角色定位

系统(xìtǒng)型思维思维养成模式



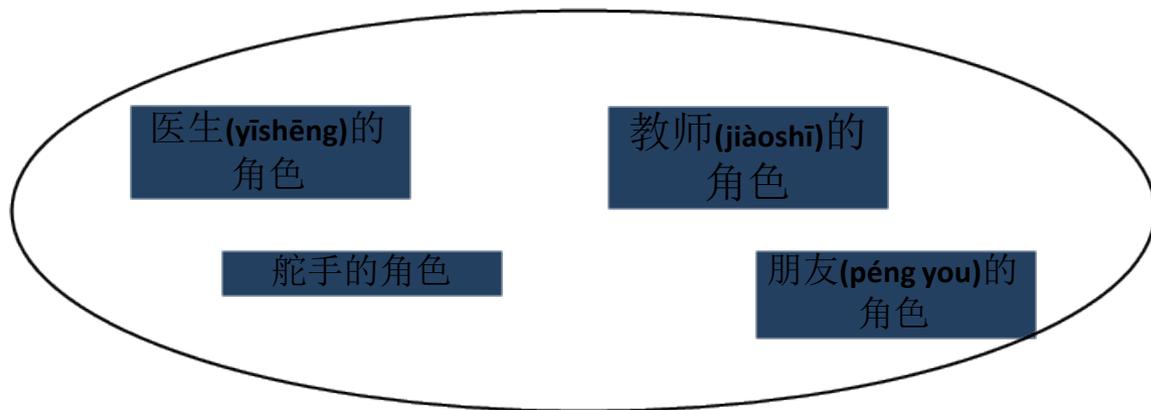
心语：总是(zǒng shì)让思维处于闭环中运行

客户经理角色定位

角色定位

客户经理角色定位

客户经理是？



讨论：按你的理解对以上四种角色进行排序

客户经理角色定位

- 大客户经理的三种(sān zhǒng)精神

经得起折腾 (zhē té
ng)

经得起检查 (jiǎnchá)

经得起误会

坚持的力量

正直的力量

自信的力量

客户经理角色定位

客户经理必备六大能力：

专业(zhuānyè)能力

应变能力

谈判(tánpàn)能力

公关能力

分析(fēnxī)能力

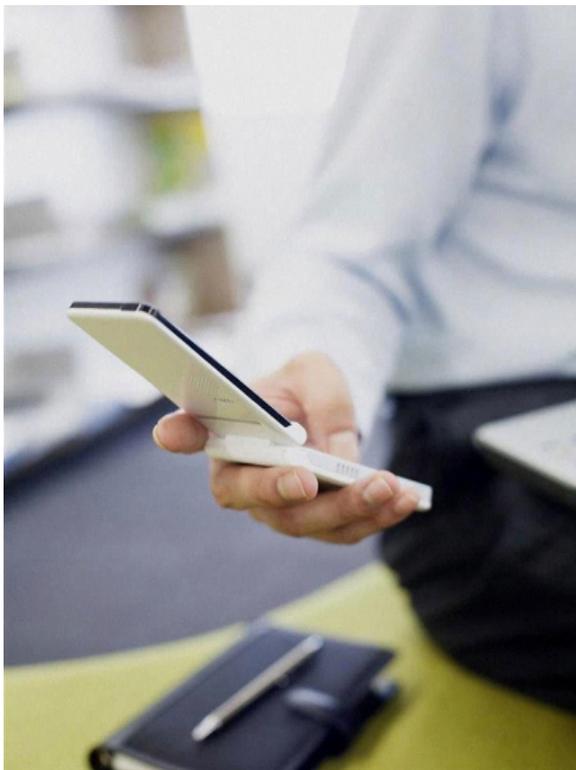
自控

思考:请按你认为的重要顺序排序，并说出理由？

客户经理角色定位

- 超级客户经理九大信念
 1. 过去不等于未来
 2. 一切发生的事都有价值
 3. 成功难，不成功更难
 4. 成功和借口永远不在同一屋檐下
 5. 不完美是完美的一部分
 6. 能帮助别人完成梦想，你就能心想事成
 7. 用爱做事业，用感恩(gǎn ēn)的心做人
 8. 奉献是我生命的一部分
 9. 付出和得到总是对等的，即使有时候不够及时

课程(kèchéng)索引



客户经理角色定位



客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪



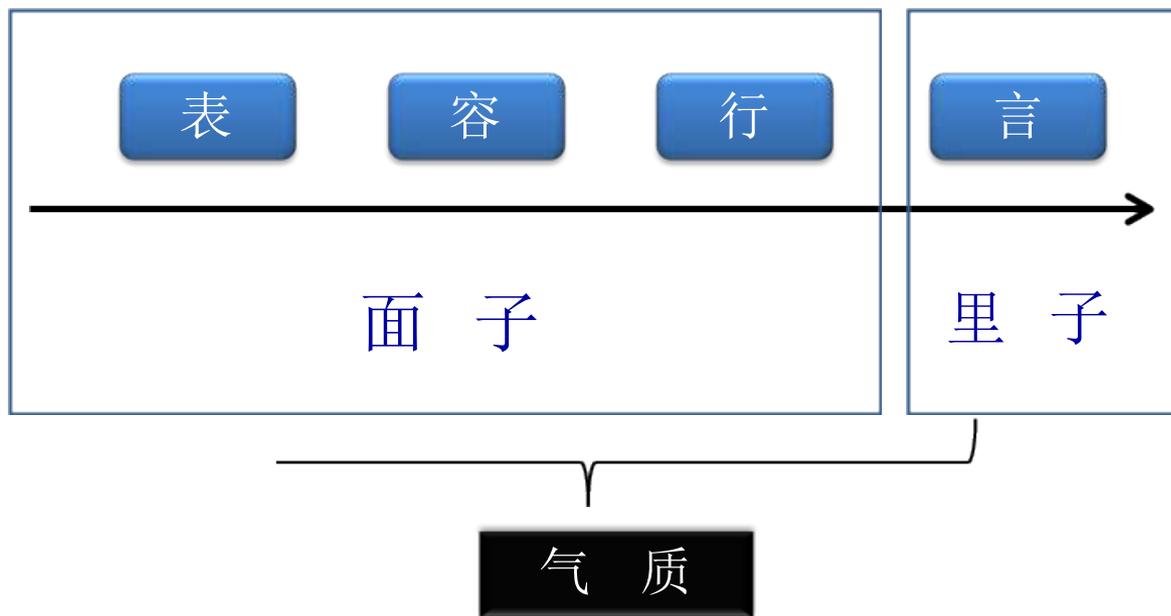
人际沟通技能(jìnéng)解析



客户经理有效拜访

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

- 礼仪(lǐyí)构成的四要素



客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

仪容(yíróng)仪表

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

“我不能理解女人为何不能只是为了表现(biǎoxiàn)礼貌，出门前都好好打扮一下，每一天谁知道会不会是命中注定的大日子？”

——香奈儿

我只要求看上去就像我自己，非我莫属；要做到这一点，不能依靠奇形怪装，只需把自然赋予(fùyǔ)的一系列不规则的组合略加修饰就可以了。

——索菲亚·罗兰

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

仪容(yíróng)仪表（商务性）的核心原则：

清爽、整洁、大方(dàfāng)、健康

说一说：作为移动客户经理，应该怎样？

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

着装礼仪的**TPO**原则：

Time 代表时间、季节、时令、时代

Place 代表地点(dìdiǎn)、场合、职位

Object 代表目的、对象

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

小辩论(biànlùn)：女客户经理应不应该化妆？

言行举止

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

坐姿

站姿

行姿

蹲姿

鞠躬

手势

眼神

表情



客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

举止里的文化(wénhuà)内涵：

- 1、“双手为礼”的谦和(qiānhé)
- 2、“笑不露齿”的悲哀
- 3、“阴阳相济”的和谐
- 4、“令人发指”的愤怒

心语：千万不要让小动作毁了你

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

说话(shuō huà)的礼仪:

要杜绝脏话、粗话

使用敬语和谦语

多用商量语气和乞求语气

文雅称谓的使用

语言(yǔyán)环境

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

说话(shuō huà)的礼仪：

文雅称谓：

好久不见说“久违”，初次见面说“久仰”

请人原谅说“包涵”，请人批评说“指教”

请人帮忙说“劳驾”，求人方便说“借光”

麻烦别人说“打扰”，向人祝贺说“恭喜”

托人办事说“拜托(bàituō)”，赞人见解说“高见”

对方来信称“惠书”，老人年龄称“高寿”

宾客来到用“光临”，中途先走用“失陪”

请人勿送用“留步”，等候客人用“恭候”

说明：不要一味的“斯文”

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

场景(chǎngjǐng)礼仪

客户经理角色定位

场景(chǎng jǐng)一：名片礼仪

递名片：

1 检查清楚，确定是否是自己的名片，确定名片是否干净

2面对微笑，注视对方，双手奉上，名片的位置是正面朝上，并以让对方能顺着读出内容的方向递送。在递送时，应先看自己名片，递出去之后看着对方的眼睛，接收者在接到名片后应立即阅读。

3如果你正在座位上，应当起立或欠身递送，递送时可以说一些“我叫xx，这是我的名片”如果自己难读的字或特别的读法，在递送名片时不妨加以说明，同时顺便把自己推销一番。

4递出自己的名片后要给对方留足够的看名片的时间，之后再向对方请名片：“我能拥有一张您的名片吗”

接名片：

1 应尽快起身或欠身，面带微笑，用双手的拇指或食指接住名片下方两角，并说“谢谢”“能得到您的名片真是非常荣幸”等。

2名片到手(dào shǒu)后，应认真阅读后十分珍惜的放进口袋或皮包内，切不可在手中摆弄。如有不认识的字应当场请教。

3 不要当着对方的面在名片上做笔记，这是很失礼的做法。事后整理和收藏名片时，可以适当做笔记，为了更好的记住对方。

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

场景二：握手(wò shǒu)礼仪

姿势：伸出右手，稍用力握住对方的手掌，双目注视对方，面带微笑，上身略微前倾，头微低。

时间掌控：一般控制在3—5秒之内。男士与女士的握手时间要稍短一些，用力要轻一些，有的女士不习惯握手礼，男士可用点头致意来代替。

握手应注意的小节：

1 不宜左手与他人握手

2 不宜与多人交叉握手

3 不宜戴着墨镜与人握手

4 有些国家或民俗是禁止异性间握手，需要适当注意

握手七要诀：大方伸手；虎口相对；目视前方；面带微笑；力度七分；男女平等；三秒结束

握手的先后次序：先上级后下级、先长辈后晚辈、先主人后客人、先女士后男士。

注意：如果对方是长者、贵宾、领导或是女士，那么最好先等对方伸出手来再与之握手，如女士不伸手或无握手之意，男士点头。鞠躬致意即可。

如果在自己家里，有客人来访时，要主动伸手行握手礼。如果去别人家做客，应等主人伸出手后自己再伸手与之相握

在外交场合遇见外国贵宾时，通常不要主动上前握手问候，只需要有礼貌的点头表示(biǎoshì)欢迎即可。

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

场景(chǎngjǐng)三：位次礼仪（宴席）

位次：

- 1、右方为上的原则
- 2、前座为上原则
- 3、居中为上原则
- 4、离门以远为上为原则
- 5、景观好的位子为上为原则

桌次：

- 1、通常两桌横排时，面对正门右边的桌子是主桌；
- 2、当两桌竖排时，距离正门最远的那张桌子为主桌；
- 3、如果桌子数量在三张以上时，遵循的是“以右为尊”“以门定位”“以远为上”的原则

座次：

- 1、以主人的座位为中心。如有女主人参加时，则以主人和女主人为基准，以靠近者为尊座，依次排列。
- 2、夫妇一般不相邻而坐。按西方习惯，女主人坐在男主人对面(duìmiàn)，男女依次相间而坐。
- 3、把主宾及其夫人安排在最尊贵显要的位置上。通常做法是以右为上，即主人的右手是第一尊位；其余主客人员，按礼宾次序就坐。
- 4、在遵从礼宾次序的前提下，应尽可能使相邻就坐者便于交谈。
- 5、主人方面的陪客应尽可能插在客人之间坐，以便通客人交谈，避免只和己方人员坐在一起。

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

场景(chǎng jǐng)三：位次礼仪（乘车）

情况一：由主人驾车的座次

副驾驶位为第1尊位，驾驶位后面的座位为第2尊位，副驾驶位后面的座位为第3尊位。

情况二：如果自己作为宾客拜访，对方公司的秘书和司机接送。

对方秘书应在副驾驶位。驾驶位后面的座位为第1尊位，旁边座位为第2尊位，所以自己应该坐在司机座后方的位置。

情况三：如果张太太驾私家车，载甲小姐和乙先生，应该怎么坐呢？

因为是女性(nǚxìng)驾车，所以应该由男性坐她旁边，即乙先生坐前座，甲小姐坐后座。

注：现代礼仪中，也可以遵从对方喜好为原则

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

场景三：位次礼仪(lǐyí)（行进）

行进中的座次：

- 1、与客人并行行进时，位次排列的要求是职务高者走在中央其次是内侧，再次是外侧。
- 2、与客人单行行进，即前后在一条线上时，一般应该让客人在前面行进、

乘坐电梯的次序：

电梯无人时

在客人或长辈之前进入电梯，按住“开”的按钮，请客人进入电梯到达目标楼层时，按住“开”的按钮，请客人先下如果和自己(zìjǐ)的领导一同乘电梯时，应先按电梯按钮，请领导先行进入。

电梯有人时

无论上下都应客人、上司优先电梯内

先上电梯的人应靠后面站，以免妨碍他人乘电梯

电梯内不可大声喧哗或嬉笑吵闹

电梯内已有很多人时，后进的人应面向电梯门站立

离得远的人可请离按钮近者协助，不可伸手越过数人去按按钮

靠近电梯者先离电梯

客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪

场景四：电话(diànhuà)礼仪

电话礼仪的基本原则：

热情友好、亮明身份、言简意赅、礼貌谦和

接电话应注意事项：

- 1、电话铃响时，心中微笑着准备接电话。
- 2、在铃响第二声以后，第三声要响起时，再拿起电话。
- 3、先报公司的大名，再报个人的姓名。
- 4、在接电话时，停止手中、口中的其他一切活动，手中持笔，以便记下重要的信息。
- 5、等到对方放下电话后，再挂断电话。

使用电话的礼貌用语(yòngyǔ)：

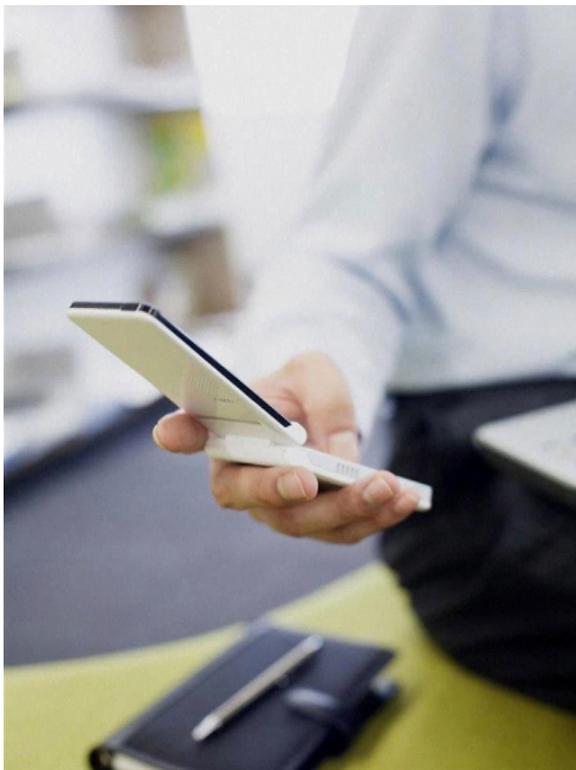
喂——您好

等一下——请稍等会儿

他现在不在——对不起，他不在，如果您有什么事，我能否为您转告

你声音太小了——对不起，我听不太清楚

课程(kèchéng)索引



客户经理角色定位



客户经理基础(jīchǔ)商务礼仪



人际沟通技能(jìnéng)解析



客户经理有效拜访

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/228003107016006123>