

海外客户关系拓展与管理

课时设计：1天

课程对象：

企业高层、海外事业部主管、海外机构骨干员工

课程简介：

企业在海外市场拓展过程中与客户建立良好的合作关系是增加客户粘性和顺利开展各项业务的基础，不仅仅在中国这样重视人情世故的国家，在每一个国家都离不开客户关系的拓展和管理，但是具体的拓展工作可能与各个国家和地区的文化和每个企业的文化以及每个人的性格特点相关。企业在拓展市场需要深刻理解客户，并对不同类型的客户关系的拓展方式进行深入的研究，采用创新和适合的方法进行客户关系拓展工作，同时对于内部的客户关系的管理工作应该同样重视，以便激发内部员工的工作热情和提升工作效率。

本课程以海外市场拓展的标杆企业华为公司为范例，总结了中国企业拓展海外市场期间如何进行客户关系拓展与管理的优秀实践经验和方法论，希望通过学习帮助其他中资企业提升客户关系拓展和管理的水平，促进海外市场的进一步拓展和长期发展。

课程收益：

- 理解立体客户关系的概念；
- 掌握规划和拓展客户关系的方法；
- 学习提升自身客户关系工作所需要的基本素质。

授课方式：

讲授、小组讨论、案例分析、课堂答疑

课程大纲：

课程模块	主题
前言	1、关系的概念 2、关系是第一生产力 3、关系研究的理念
一、全面深刻理解你的客户	1、客户面临的挑战和战略 2、客户的决策模式和决策链 3、客户的文化背景与决策心理和依据 4、竞争对手的客户关系分析
二、全方位立体的客户关系	1、关系的分类 2、关系的互动与制约 3、关系的阶段效用 4、关系的评估要素
三、海外客户关系拓展方法与技巧	1、关键客户关系拓展 ◆ 关键客户关系拓展方法 ◆ 客户关系发展模型及特点 ◆ 各个阶段的特点和注意事项 2、普遍客户关系拓展 ◆ 普遍客户关系拓展方法

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 点、线、面相结合拓展途径 3、组织客户关系拓展 ◆ 组织客户关系的拓展方法 ◆ 组织战略解码与战略匹配
四、海外客户关系规划与管理	<ul style="list-style-type: none"> 1、客户关系管理要点 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 客户关系管理的三个方面 ◆ 客户关系管理关键流程 2、客户关系规划 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 客户关系规划的思路 ◆ 客户关系规划的步骤 ◆ 客户关系规划的三个方面 3、客户关系考核 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 客户关系考核与测评的关键是什么？ ◆ 既注重过程，更注重结果 ◆
五、海外客户公关的素质要求和提升方法	<ul style="list-style-type: none"> 1、如何做人？ <ul style="list-style-type: none"> ◆ 客户关系拓展需要培养什么素质的人 ◆ 如何让别人喜欢并接受你 2、如何做事？ <ul style="list-style-type: none"> ◆ 什么是五星级的客户服务 ◆ 透彻了解和把握客户的需求 ◆ 客户期望值的管理 ◆ 顾问式销售
六、“情景公关”主题经验分享	<ul style="list-style-type: none"> 1、培养客户经理的情景公关技巧 2、情景公关常见主题介绍 3、情景公关工具箱