

客户的经营维护与需求的二次开发

课程大纲

第一讲：客户经营维护概述

一、建立正确的认知

- 1、营销的认知——营销的本质，客户拒绝的根源，营销的三合原理，多元化营销思维的建立
- 2、经营的认知——经营的本质，经营的方向与内涵
- 3、客户的认知——客户三阶段，影响客户决策的关键要素，存量客户开发的必然趋势
- 4、需求的认知——需求的分类，如何激发需求与创造需求
- 5、角色的认知——我们应该扮演的角色，我们应该具备的能力

二、客户经营三部曲

- 1、理客——名单梳理、分类整理
- 2、知客——了解客户、建立档案
- 3、暖客——建立联系、沟通拜访、日常维护、组织活动

三、客户需求深度开发的方向与重点

- 1、需求深度开发的两个方向
- 2、需求深度开发的核心与要点
- 3、纵向开发的策略
- 4、横向开发的策略

第二讲：社保养老解析与 ISDP 顾问式养老销售

一、社保养老解析

- 1、社保养老发展的历史
- 2、社保养老的分类
- 3、社保养老的缴费——缴费标准，关键要素，缴费实务
- 4、社保养老的领取——领取条件、领取标准、实务计算

二、ISDP 顾问式养老销售

- 1、ISDP 顾问式销售概述
- 2、顾问式销售的步骤与相关工具介绍
- 3、顾问式销售的十步围城

第三讲：健康险的 RCDP 服务式营销

引言：RCDP 服务式营销的开发背景

一、RCDP 服务式营销的概述

- 1、什么是 RCDP 服务式营销
- 2、RCDP 服务式营销的本质与内涵
- 3、RCDP 服务式营销的原理

二、系统的相关工具介绍

- 1、信息检索表
- 2、保障自查表
- 3、标准对照表
- 4、补充建议表

5、缴费提示卡

三、操作流程及要点

1、具体的操作方式

2、操作流程解析与相关话术应用

3、提升效率的几个要素

第四讲：精品沙龙的策划与运作

(一) 精品沙龙的操作要点

1、前期策划

2、会前准备

3、会议操作

4、总结分析

(二) 家庭保单整理服务公益服务活动的操作实务

1、操作流程

2、相关工具准备

3、专题解析（健康升级 乐享幸福）

(三) 社保知识普及会的操作实务

1、操作流程

2、相关工具准备

3、专题解析（养老升级 安享未来）