

<<客户经理成功之道>>

图书基本信息

书名：<<客户经理成功之道>>

13位ISBN编号：9787564213299

10位ISBN编号：7564213299

出版时间：2012-5

出版时间：上海财经大学出版社有限公司

作者：赵文卓

页数：186

字数：173000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客户经理成功之道>>

内容概要

赵文卓编著的《客户经理成功之道》少说教，重实战，几乎每个观点后面都有案例分析，以图抛砖引玉。

因读者入行深浅不同，本书也是由浅入深。

菜鸟级的可以从头到尾按部就班，师傅级的可以从中间看起，希望能有所启发，大师级的则可看看案例，或许有新的体会。

<<客户经理成功之道>>

书籍目录

总序

前言

第一章 绪论

第一节 什么是客户经理

第二节 如何做客户经理

第二章 客户经理的心理素质

第一节 万法归心

第二节 性格色彩

第三节 心理调节

第三章 客户经理的必备技能

第一节 专业知识

第二节 沟通技巧

第三节 专业技能

第四节 基本技能

第四章 客户经理的营销流程

第一节 接触客户

第二节 识别客户

第三节 激发需求

第四节 推介产品

第五节 应对拒绝

第六节 促成销售

第五章 客户经理的营销技巧

第一节 客户的特征分类

第二节 客户的区别对待

第三节 客户的说服技巧

第六章 客户经理的客户管理

第一节 建立客户关系

第二节 提高客户价值

第三节 维护客户关系

第四节 化解客户不满

第五节 建立自己的人脉

第七章 五招维护老客户

第一节 价值维护法

第二节 追踪维护法

第三节 需求维护法

第四节 事件维护法

第五节 文化感召法

第八章 七招拓展新客户

第一节 拓展客户的通用原则

第二节 柜台延伸法

第三节 客户转介法

第四节 市场细分法

第五节 信息查询法

第六节 活动营销法

第七节 “扫楼”法

<<客户经理成功之道>>

第八节 供应链法

第九章 客户经理的考核与培训

第一节 资格认定

第二节 激励措施

第三节 考核培训

附件：客户经理分级培训课程

1. 客户经理(初级)培训系列课程
2. 客户经理(中级)培训系列课程
3. 客户经理(高级)培训系列课程
4. 信贷客户经理(初级、中级)培训系列课程
5. 小企业信贷客户经理专题研修班
6. 个人信贷客户经理(初级)培训班
7. 个人信贷客户经理(中级)培训班

<<客户经理成功之道>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>