

<<客户经理培训方案精选>>

图书基本信息

书名：<<客户经理培训方案精选>>

13位ISBN编号：9787807280781

10位ISBN编号：7807280786

出版时间：2005-8

出版时间：广东经济出版社

作者：陈子秋

页数：247

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>

<<客户经理培训方案精选>>

内容概要

本书的主要对象是实务型的培训讲师、企业内部营销讲师，以及相成为专业营销讲师的人士。

本书共分为九章。

第一、二、三章都是就如何提高客户经理的培训成效，从客户经理的培训特点、培训能力提高、培训定位、培训需求调查、培训课程选题、培训课程设计、实务培训方式及选取、培训场地布置与调整、现场培训成效提高，以及不良培训方式和行为的控制改善等方面，进行充分分析和总结。

这总分内容都是作者多年来的体会和感受的结晶。

本书的第四章到第九章，收录了作者近几年来常用的客户经理培训实例，提供完整的PPT讲师教材，对各PPT投影片内容的培训要领，如培训逻辑、培训方法、关键要点、现场技巧等作了必要的阐释。

阅读此书，可以帮助读者更好地了解客户经理的培训，懂得通过培训提高客户经理哪些方面的能力，使读者对培训需求调查、培训课程方案的设计和编写、培训方式及选择、培训现场的控制等方面，有更深的体会和经验借鉴。

尤其在客户经理的培训教材开发上，本书中大量的培训实例内容，可以作为相应的参考资料，有助于提高教材开发的丰富性和针对性。

对培训实例中培训要点的深切理解，可以改善培训方式和现场安排。

所以，本书将给有志于营销实务培训的人士提供一定的收益与价值。

<<客户经理培训方案精选>>

书籍目录

第一章 如何有效培训客户经理 一、客户经理培训特点 二、通过培训应该提高哪些方面能力 三、实务培训定位及要求 四、为什么培训效果不佳 第二章 如何设计实务培训课程 一、如何分析实务培训需求 二、课程设计方式及相关内容 三、客户经理常见的培训课题及选取要领 四、如何编写课程简介 五、培训教材编写方式及要点 第三章 实务培训方式与现场控制技巧 一、实务培训常见方式 二、如何选取最有效的培训方式 三、不良的培训行为及改善办法 四、如何布置和调整培训场地 五、如何有效地提高现场培训成效 第四章 培训实例——专业销售技能提升训练 第五章 培训实例——地区渠道实务管理 第六章 培训实例——提高电话营销能力 第七章 培训实例——提高客户服务能力 第八章 培训实例——针对性化解客户抱怨 第九章 培训实例——针对性防止客户流失

<<客户经理培训方案精选>>

章节摘录

实践证明, 实务培训能够极大提高客户经理各方面的能力, 尤其在观念认识和专业认知、工作素质培养、专业和实务技能运用、实务分析应对等方面, 都能够收到不错的效果, 从而达到培训目的。

恰当而系统的实务培训, 可以全面性提高客户经理的四大关键能力: (一)提高客户经理的认知能力 在培训中, 客户经理的认知能力是基础性的。

当客户经理的认知处在较低水平时, 其他能力的培训是难以收到成效的。

1. 观念的突破, 良好心态的培养。

客户经理的行为和技能水平, 最终受观念影响, 在实务培训中, 培训讲师都会采用恰当的培训方法, 有效引导和启发学员的观念改变, 培养积极的心态, 以促进学员对培训内容的吸收。

2. 掌握专业领域必要的知识和原理。

作为市场营销领域的专业人士, 必须拥有相应的知识和原理, 否则, 技能与技术就成了无源之水。

3. 熟悉行业习惯, 拓宽专业视野。

通过讲师的经验介绍和成功案例分析, 帮助学员拓宽视野, 从更高、更深、更宽的角度思考自身的问题, 避免眼界过窄带来的局限性。

(二)提高客户经理的工作素养与经验 1. 让学员懂得如何提高自身工作绩效。

通过培训, 帮助学员分析自身工作绩效不良的原因所在和关键因素, 找到改善绩效的关键途径和相应的方法技巧, 辅导学员制订必要的绩效计划并实施。

通过努力, 让学员明白如何提高自身的工作绩效。

2. 使学员清楚如何开展有效的工作管理。

工作成效需要通过正确的工作管理获得, 对于客户经理, 其工作管理往往涉及到部门管理, 对客户经理的工作管理和团队管理方法进行培训, 也能够收到很好的成效。

3. 鼓励学员学习他人之长, 巩固自身素质基础。

管理是一种经验的积累, 学习他人成功的一面, 缩短自身摸索和感知的过程, 本身就是一条捷径。

通过讲师的经验介绍和心得体会, 让学员分享其中的精妙之处, 能够很好地强化学员自身的素质基础。

(三)提高客户经理的技能应用能力 每行都有每行的规矩, 每个专业都有自己领域的方法。

营销行业也是如此。

作为客户经理, 如何把专业方法和实际问题结合起来, 是技能应用的关键所在。

客户经理技能应用能力的培训与提高, 是客户经理自身发展的需要, 也只有通过这条途径, 企业才有可能获得更高的市场回报。

1. 掌握专业技能和相应的工具。

在技能应用方面, 专业技能和工具是基础, 也是专业原理和理论的展开, 只有掌握这些内容, 才有可能在实务中应用、提炼、总结。

2. 明白在实务中如何有效地运用专业方法。

专业技能和工具, 只有在实务中得到很好的应用, 才有其价值和意义。

因此, 如何结合实务的特点, 灵活应用专业技能和工具, 也是关键性的培训内容。

3. 提高实务中技能的应用程度和应用能力。

技能在实务中的应用, 要关注其目的和价值, 不能生搬硬套, 要有创新和发展, 要根据实务问题的特点进行灵活应用。

因此需要讲师结合行业和企业的特点, 以及个人经验修养和实务案例, 进行经验分析、分享和延伸。

(四)提高客户经理的分析应对能力 客户经理都会面对诸多的实际问题, 如何针对性分析问题, 弄清楚问题的主要原因和关键因素, 并找到最佳的应对或解决方法, 在实际工作中

<<客户经理培训方案精选>>

和价值最大。

因此讲师必须深入研究，总结问题的类型和常见的分析方法，以及常见的解决途径，引导学员提高分析和应对能力，这点在客户经理提升培训中是非常重要和关键的。

1. 提高对实务和专业问题的分析能力。

通过培训，让客户经理掌握面对实务问题应该如何收集信息，分析问题的步骤和环节有哪些，关键分析内容和因素是哪些，分析中应该采用哪些工具，必须运用哪些技巧，等等。

2. 清楚实务不良问题的原因和表现。

在实际中，不良问题往往是多方面因素造成的，如何针对现状进行准确分析，并找到关键的影响因素和原因，是有效解决问题的基础和关键所在。

3. 有针对性地总结成功的经验与方法。

对于成功经验和方法的总结，及其推广性的应用和延伸，往往有着十分重要的价值，能够帮助学员提升自我能力，对个人发展起着强有力的推动作用。

<<客户经理培训方案精选>>

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>