|  |
| --- |
| **【超級銷售力】高績效顧客關係管理** |

壹、課程效益

1. 瞭解客戶資訊分析，提升銷售率。
2. 瞭解核心客戶分析，提升新客戶購買率。
3. 瞭解客戶消費力，提升客戶續購率及購買金額。

貳、課程特色

1. 講師擔任經營管理職務二十年，擁有豐富的客戶服務管理實戰經驗，成功建立服務團隊，創造高績效，能精準分析及回饋服務問題，解除服務困境，擁有各行業教學最佳口碑，擔任78家連鎖門市主管，運用實務經驗結合理論架構，學以致用，是一位實務與理論兼俱的實戰訓練師。
2. 運用美式教學法，讓學員在良好的互動學習氣氛下，增進學習意願。
3. 課程設計採理論與親自練習的方式，讓學員藉由思考及親身體驗，提升學習成效。

參、課程大綱

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 課程大綱 | 訓練重點 | 時數 | 教學方法 |
| 一 | 客戶資訊分析 | 1. 為何要搜集客戶資訊？ 2. 收集客戶關鍵資訊六大要項 3. 地區分析 4. 行業分析 5. 消費金額分析 6. 消費週期分析 7. 分析指導回饋修正 | 1.5 | 美式互動教學  分組研討法  成果推論互動法  實做實演  訓練成果確認  導師回饋指導修正 |
| 二 | 新客戶關係管理 | 1. 核心目標客戶規格 2. 開發新客戶分析 3. 關係營銷做法 4. 關係維護做法 5. 實做，簡報，導師回饋 | 1.5 | 美式互動教學  分組研討法  成果推論互動法  實做實演  訓練成果確認  導師回饋指導修正 |
| 三 | 客戶續購計劃 | 1. 營業區客戶數 2. 首購客戶數 3. 首購客戶續購數 4. 老客戶數 5. 老客戶續購率 6. 流失客戶回購率 | 1.5 | 美式互動教學  分組研討法  成果推論互動法  實做實演  訓練成果確認  導師回饋指導修正 |
| 四 | 提升續購金額 | 1. 客戶購買實力分析 2. 客戶滿意關鍵要因分析 3. 客戶期望的差異化服務 4. 行銷方法實做 5. 行銷方法指導回饋 | 1.5 | 美式互動教學  分組研討法  成果推論互動法  實做實演  訓練成果確認  導師回饋指導修正 |

**---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪**

**課程日期: 2022/6/10 ，10:00~17:00**

**報名方式: 填妥報名表後，Email至**[**service@ssi.org.tw**](mailto:service@ssi.org.tw) **; 連絡電話03-5723200**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **【超級銷售力】高績效顧客關係管理** | | | | | | |
| 姓 名\* |  | 性 別 | |  | 電 話\* |  |
| 公司/單位\* |  | 部門及職稱\* | |  | 行動電話\* |  |
| E-MAIL\* |  | | | | | |
| 地 址\* |  | | | | | |
| 學 歷 | □博士 □碩士 □大學 □專科 □其他 科系：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| 團體報名 | 聯絡人姓名： 電話： E-mail： | | | | | |
| 訊息來源\* | □SSI網站 □Email □亞太教育網 □電子報 □台灣教育網 □FB專頁 □朋友 □其他:\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| **(遠距視訊班)** | | | 課程費用NT$2,000/人 | | | |
| ATM轉帳 | | | 兆豐國際銀行017 新安分行 0206  戶名:亞卓國際顧問股份有限公司  帳號:020-09-028980 | | | |
| 發票抬頭： | | | 統一編號： | | | |

**【注意事項】**

* 「**\***」項目請務必填寫，以利行前通知，或聯絡注意事項。
* 為尊重智財權，課程進行中禁止錄音、錄影。
* 本會保留修訂課程、中斷課程及未達最低開課人數時取消課程之權利。本會保留因故調整課程時間，並通知已報名學員知悉。
* 因學員個人因素，上課前7天後即不得退費，但得轉讓、轉課、或保留。上課前7天以上申請退費，退費時扣除手續費10%。
* 若退費因素為學會課程取消或延課因素，學會負擔退費之手續費。
* 需報帳者，請務必填寫「公司抬頭」及「統一編號」欄，以利開立收據。
* 團報時每人仍需填一份資料，並加註團報聯絡人聯絡資料。