|  |
| --- |
| **【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** **; 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。