售后客户管理能力提升策略

课程大纲

- 培训范围：商用车 4S 店服务站站长/售后总监
- 培训目标：提升售后客户管理能力

一、客户管理的重要性

1. 交易营销 VS 关系营销
2. 维系良好的客户关系对于企业生存和发展的意义

二、客户档案管理

1. 信息采集
2. 信息建档
3. 档案维护
4. 分层分类

三、客户关系维系

1. 客户关怀
2. 客户回访
3. 客户投诉

四、客户信息分析与跟踪

1. 客户信息流动
2. 客户信息分析
3. 客户专员考核

保远汽车咨询