

<<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>