

# 客户关系清单



创造客户满意度是每位专业销售人员的目标。对这一目标的实现意味着销售人员已经成功地发掘出客户的需要，为客户建议适切的解决方案并推动其实施。

有关研究不断地显示出，判断销售人员是否实现上述目标的最有效检测工具是客户自己，而非销售人员的自身评估或管理人员评估。

Wilson Learning的客户关系清单I专为帮助销售人员了解客户对自身销售技能的认知度，并据此正面地推动全面客户满意度而设计。

客户关系清单依据Wilson Learning中被广泛采用的顾问型销售人员课程中发展出的理念设计而成，作为一类基于研究的工具，清单能够极大地提高新的以及经验丰富的销售人员的销售能力。

客户关系清单测量客户对销售人员满足客户需求的能力和技能的感知度。清单对顾问流程的四种基本技能提供一系列系统的、基于技能的评估。

- ◆ **建立信任:** 建立客户的舒适感和信任
- ◆ **发掘需求:** 确定客户实际需求
- ◆ **有效推荐:** 建议解决方案并对客户异议予以反应
- ◆ **巩固信心:** 确保客户售后满意度

## 流程

销售人员向已做出购买决定的客户发放调查文件包，客户完成调查文件并交回Wilson Learning，以供打分。如果是用作组织性调查，结果将以书面报告和执行演示两种方式共同提供。调查结果可被用作个人发展工具，管理训练，或销售策略指导。

## 特性

**有效的、基于研究的工具：**依据已被承认的研究标准进行检测和设计

**灵活的运用：**可与*顾问型的销售人员*课程相结合，用作单独的个人诊断和计划工具，也可用作组织性计划分析工具

**工作上的可移植性：**为提升销售技能提供个人化的行动计划指导

**发展的依据：**调查结果有助于对销售技能中的优势与劣势的集中关注

## 课程细则

### 课程材料

- ◆ 客户关系清单文件包: 五份客户关系清单
- ◆ 针对建立信任、发掘需求、有效推荐和巩固信心四个单独维度以及客户整体满意度的个人调查结果报告
- ◆ 用于诠释调查结果并发展行动计划的反馈手册
- ◆ 组织性报告概要分析和实施概述