

<<燃气大客户营销管理>>

图书基本信息

书名：<<燃气大客户营销管理>>

13位ISBN编号：9787112134922

10位ISBN编号：7112134927

出版时间：2011-10

出版时间：中国建筑工业

作者：肖淑衡

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>

<<燃气大客户营销管理>>

内容概要

本书针对我国燃气行业大客户营销与管理相关的工作内容与岗位要求结合燃气企业的实际工作资料进行编写。

书中采用大量案例分析, 设置了小故事、小问题、小提示、课堂演练、学习任务、知识链接、学习拓展等内容, 结合大量图片和表格, 将燃气行业大客户营销与管理相关岗位的知识与技术融合其中, 易学易懂, 可操作性强。

本书由肖淑衡主编, 陆文美参编。

<<燃气大客户营销管理>>

书籍目录

第1章 优秀大客户经理的培训

1.1 专业素养

- 1.1.1 丰富的行业知识和经验
- 1.1.2 熟练的专业技能
- 1.1.3 良好的服务礼仪及其表达能力
- 1.1.4 思维敏捷,具备对客户心理活动的洞察力
- 1.1.5 财务知识
- 1.1.6 法律知识
- 1.1.7 管理技能

1.2 心理素质

- 1.2.1 积极的心态
- 1.2.2 应变能力
- 1.2.3 挫折承受力
- 1.2.4 自我情绪控制
- 1.2.5 自我减压和自我强化

1.3 个人修养

- 1.3.1 尊重为本
- 1.3.2 谦虚
- 1.3.3 宽容
- 1.3.4 诚信
- 1.3.5 勇于承担责任

第2章 燃气大客户营销

2.1 经典营销案例分享

2.2 燃气大客户的拓展与营销

第3章 燃气大客户服务与管理

3.1 建立大客户的信息档案,对大客户进行分类定级管理

- 3.1.1 大客户如何分级
- 3.1.2 大客户管理的信息档案建立与管理

3.2 建立定期回访的机制,了解客户对燃气公司的最新要求及需要

- 3.2.1 客户回访的控制程序
- 3.2.2 关于回访的表格(参考)
- 3.2.3 特殊情况的回访
- 3.2.4 客户接待

3.3 帮助客户对燃气管道(设备)的故障进行诊断与排除以确保其顺利经营

3.4 为客户提供供气方案的有效建议,协助客户办理新建用气设施设备报建手续

学习任务:商业用户供气方案确定

3.5 为客户推荐有信誉的燃气管道施工单位、设备销售单位供其参考

3.6 有效处理大客户投诉

- 3.6.1 投诉处理流程及技巧
- 3.6.2 投诉处理结束后的工作

3.7 学习拓展

第4章 大客户经理工作制度

参考文献

<<燃气大客户营销管理>>

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>