

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΙΣΤΩΝ
ΠΕΛΑΤΩΝ

Π008178



ΣΚΟΠΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον και σε μια περίοδο οικονομικής κρίσης, είναι απαραίτητη η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού μας που θα βοηθήσει την επιχείρηση να πετύχει την βιωσιμότητά της. Το σεμινάριο διαχείριση πελατειακών σχέσεων για δημιουργία πιστών πελατών είναι σημαντικό αφού η υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης πελατοκεντρικής στρατηγικής με στόχο πιστούς και όχι ευκαιριακούς πελάτες αποτελεί τη βέλτιστη προσέγγιση για να αποκτήσει κάθε επιχείρηση το ζητούμενο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε συνθήκες ισχυρού ανταγωνισμού όπου τα προϊόντα και οι υπηρεσίες αλλάζουν ταχύτατα.

Η καλύτερη κατανόηση των αναγκών των υπάρχοντων ή μελλοντικών πελατών με κύριο στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή τους αποτελεί βάση στην οποία στηρίζεται η επιχείρηση για να προωθήσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της με τον καλύτερο δυνατό τρόπο διαμορφώνοντας το κλίμα που επικρατεί στις σχέσεις της με τους πελάτες και αξιοποιώντας το προς όφελός της.

ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

- Να αξιολογήσουν το πελατολόγιο τους και να το κατατάξουν σε κατηγορίες πιστών και ευκαιριακών πελατών
- Να εντοπίσουν και να «πλησιάσουν» τους σημαντικότερους πελάτες
- Να απαλλαγούν από την δαπανηρή επικοινωνία σε «λάθος στόχο»
- Να δημιουργήσουν διαχρονικά πιστούς πελάτες

- Να αναγνωρίσουν ευκαιρίες για σταυροειδείς πωλήσεις και αναβαθμίσεις πωλήσεων
- Να διαχειριστούν τους υφιστάμενους πελάτες
- Να προσελκύσουν νέους πελάτες
- Να αυξήσουν τις πωλήσεις σε κερδοφόρα προϊόντα και υπηρεσίες
- Να αυξήσουν τη συχνότητα αγορών
- Να αυξήσουν τον αριθμό των συναλλαγών τους μαζί μας
- Να αναπτύξουν επικοινωνία με τους πελάτες δημιουργώντας σταθερές και αποτελεσματικές σχέσεις

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

Το σεμινάριο απευθύνεται στους Διευθυντές και υπεύθυνα στελέχη από όλα τα τμήματα πωλήσεων, μάρκετινγκ, εξυπηρέτησης πελατών, ανθρώπινου δυναμικού, προγραμματισμού και, παραγωγής που εμπλέκονται στην διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων και ανάπτυξη του οργανισμού τους καθώς και σε στελέχη μικρών επιχειρήσεων που έχουν ευθύνη για την ανάπτυξη των πελατειακών σχέσεων της επιχείρησής τους.

ΕΝΟΤΗΤΑ 01

Ανάλυση των Παραμέτρων του διαδικτύου

- Σκοπός και στόχος του σεμιναρίου
- Αυτοαξιολόγηση - Τα δυνατά μου σημεία και τα προς βελτίωση

ΕΝΟΤΗΤΑ 02

Διαχείριση υφιστάμενου πελατολογίου (Άσκηση 1)

- Ανάλυση πελατολογίου με βάση πιστούς και ευκαιριακούς πελάτες
- Κατηγορίες πελατών με βάση κριτήρια
- Εντοπισμός των αναπτυξιακών πελατών
- Νέος τρόπος διαχείρισης πελατολογίου
- Δημιουργία σχέσης με τους πελάτες μας με βάση την πιστότητα
- Διατήρηση υφιστάμενων πελατών
- Ανάπτυξη υφιστάμενων πελατών
- Δείκτες μέτρησης κερδοφορίας πελατών
- Αποτελεσματική διαχείριση των πελατειακών σχέσεων
- Η διαχείριση πελατών Χθες - Σήμερα
- Βήματα αφοσίωσης και διατήρησης πελατών

ΕΝΟΤΗΤΑ 03

Πελατοκεντρική οργάνωση

- Έγκαιρη πρόβλεψη και αντικατάσταση πελατολογίου
- Σχέσεις επιχείρησης προς επιχείρηση
- Πώς να διατηρήσετε τους πιστούς πελάτες
- Το κόστος απόκτησης νέων πιστών πελατών
- Κατανόηση των αναγκών των πιστών πελατών μας
- Ανάπτυξη επικοινωνίας με τους πελάτες μας

ΕΝΟΤΗΤΑ 04

Ανάπτυξη νέου πελατολογίου (Άσκηση 2)

- Εντοπισμός και απόκτηση νέων πελατών με βάση την πιστότητα
- Διαχείριση υποψήφιων πελατών
- Σχεδιασμός της εμπορικής πολιτικής ανά κατηγορία πελατών
- Σχεδιασμός & υλοποίηση πλάνου ανάπτυξης νέων πελατών

- Μεθοδολογία ενδυνάμωσης των σχέσεων των νέων πελατών
- Προωθητικές ενέργειες για νέους πελάτες

ΕΝΟΤΗΤΑ 05

Αξιολόγηση πελατολογίου (Άσκηση 3)

- Οι σημαντικοί πελάτες που αξίζει να κρατήσουμε
- Οι πελάτες που πρέπει να διαφοροποιήσουμε
- Ποιους πελάτες μπορούμε να χάσουμε σε συνδυασμό με το τι αυτό θα μας κοστίσει
- Ανάπτυξη πελατών σε κερδοφόρες πωλήσεις

ΕΝΟΤΗΤΑ 06

Ανάπτυξη πωλήσεων μέσω της πελατειακής σχέσης

- Διαδικασίες πωλήσεων σε πιστούς πελάτες
- Αξιολόγηση της απόδοσης της προώθησης πωλήσεων
- Ανάλυση πωλήσεων
- Αξιολόγηση της απόδοσης των πωλητών
- Ανάπτυξη επικοινωνίας με τους πελάτες
- Εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελάτη
- Προωθητικές ενέργειες
- Ευκαιρίες για σταυροειδείς πωλήσεις

ΕΝΟΤΗΤΑ 07

Η γεωμετρική ανάπτυξη των πωλήσεων (Άσκηση 4)

- Προσέλκυση νέων πελατών
- Αύξηση πωλήσεων σε κερδοφόρα προϊόντα
- Αύξηση της συχνότητας αγοράς
- Αύξηση στο ποσό συναλλαγής

