**营 销 专 题**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程属性 | 课程类别 | 课 程 名 称 |
| 岗位提升 | 大客户经理 | **关键客户的客户关系管理** |
| 客户心理分析与客户关系维护 |
| 客户经理大客户服务技巧训练 |
| **大客户个性化服务与客户关怀技巧训练** |
| 电力大客户约访与拜访技巧 |
| 专项提升 | 心态重塑与服务意识提升 | 走出围城—供电服务人员心态突破与意识提升 |
| 智慧工作—服务绩效促进与阳光心态塑造 |
| 职场好状态——快乐工作与自我管理 |
| **身心和谐与压力管理——服务团队EAP 辅导直通车** |
| 服务形象与服务规范提升 | 无规矩不成方圆——服务规范强化专训 |
| 你的形象会说话——服务人员的气质修炼与职业淡妆技巧 |
| 礼仪队组建及强化训练 |
| **现场管理** | **电力窗口营销现场服务规范及环境管控能力提升** |
| 有效沟通促进 | 客户沟通与服务话术训练 |
| **关键对话—基于客户导向的思考与沟通技巧** |
| 合作与超越——跨部门沟通与工作协调 |
| 服务问题解决与突发事件处理 | 关键冲突--投诉处理与危机应对专训 |
| **案例启智慧 演练提能力——高效客户问题解决技巧** |
| 突发事件处理与媒体应对 |
| **风险防范** | **供电企业客户服务风险防范与纠纷处理** |