

主辦機構：



協辦機構：



客戶關係管理及銷售技巧工作坊 Training Workshop on Effective Account Management and Selling Skills

在現今競爭激烈的商業環境裡，單憑低廉的價格和優質的產品及服務已不能保障一家企業的競爭優勢。客戶們的需求已由從前的物質層面，提升到心理層面。是以如要從競爭對手中突圍而出，企業必須建立及管理好與客戶之間的關係，從而令客戶們的心理需求也得到滿足。一旦獲得客戶的欣賞及信任，在促成交易，增加銷售額及解決問題等等的過程中也會加倍順利。廠商會舉辦工作，邀請專家為學員講解一套完整及有系統的客戶關係管理方法。詳情如下：

- 內容：
- 客戶關係管理概念及重要性
 - 客戶關係管理與傳統銷售的分別
 - 客戶關係管理的關鍵成功要素
 - 正面心態的建立
 - 基本客戶溝通技巧
 - 客戶關係管理模式及過程
 - 了解及分析您的客戶群
 - 成功客戶主任必備的 3 種客戶
 - 收集及管理客戶資料
 - 提供個人化增值服務
 - 4P 電話溝通方法
 - 建立互信關係及客戶社交技巧
 - 探索客戶需求的提問及 FABE 產品銷售技巧
 - 處理反對意見及挑戰總結及促成交易技巧

日期：2019 年 2 月 14 日(星期四) 上午 9:30 - 下午 5:00 (午膳時間 12:30-2:00)

費用：港幣\$1,000 (廠商會或品牌局會員)/ 港幣\$1,100 (非會員) (不包括午餐)

地點：廠商會培訓中心(中環干諾道中 64 號廠商會大廈 23 樓)

語言：廣東話

講者：朱浩雲先生(Mr. Wilson Chu)，睿策顧問有限公司首席顧問及香港浸會大學人力資源策略及發展研究中心客席顧問，前香港大學潘錦溪商業研究學院客席顧問、華信惠悅顧問有限公司(Watson Wyatt Worldwide) 薪酬及福利研調經理，擁有豐富的企業管理及培訓經驗。

有意者請進行網上登記(<http://www.cma.org.hk/tc/registration/43>)或填妥報名回條，傳真予本會(號碼：3421 1092/ 2815 4836)留座，後連同劃線支票(抬頭請寫「香港中華廠商聯合會」)於開課三天前寄交本會(地址：香港中環干諾道中 64 號廠商會大廈 3 樓)。如有查詢，請聯絡本會曾瑞英小姐(電話：2542 8635)。

香港中華廠商聯合會

傳真號碼：3421 1092/ 2815 4836

SER1

客戶關係管理培訓工作坊 報名回條

姓名：_____ (中文) _____ (英文)

職銜：_____ 電子郵箱：_____

公司名稱：_____

地址：_____

聯絡人姓名：_____ 電話：_____ 傳真號碼：_____

支票號碼：_____，合共港幣_____元 會員編號(如適用者)：_____

*備注：1. 本會將以先到先得方法辦理報名手續，並以收到支票日期為準 2. 本會將於開課前三天向成功報名人士發出確認函；本會有權拒絕未有確認函的人士上課。除課程已額滿或取消外，已繳費用恕不退還 3. 若因臨時事故而未能出席者，可另派代表補替，惟必須於開課前通知本會

** 您收到這類關於香港中華廠商聯合會的活動消息，是因為廠商會的資料庫載有您的聯絡資料。貴公司可選擇以電郵_____ (收件人：_____)接收本會資訊，如 貴司日後不希望收到本會之宣傳單張，請填上傳真號碼_____，傳真通知本會(地址：香港中環干諾道中 64-66 號廠商會大廈，電話：2542 8635，傳真：2815 4836)，本會需十個工作日處理。不便之處，敬請原諒。You are receiving this fax on our services and activities because your contact is in the database of The Chinese Manufacturers' Association of Hong Kong. If you do not want to receive our fax in the future, please write down your fax no. _____ and return to us by fax no. 2815-4836, address: CMA Building, 64-66 Connaught Road Central, Hong Kong. Tel: 2542 8635. We need 10 working days to process your request. Thank you.