# 如何做好客情维护

助力每一个小微
商户实现梦想



iBOXPAY 盒子支付

# 什么是好的客情？

一瓶眼药水的故事：

北京某盒伙人在拜访一商家的时候，通过与商家面对面的交流发现商户的双眼通红，想到有可能是商户过度劳累造成的，于是在周边的药店为这位商户买了一瓶眼药水送给他，商户在拿到眼药水的时候很是感动，最终促成了签约合作。

**注：做客情与进行贿赂的区别**

# 目录

1、什么是客情维护

2、为什么要做客情维护

3、影响客情关系的主要因素

4、维护客情关系的主要方法

5、客情维护的常见误区

目录
Contents

# 一、什么是客情维护？

## 定义：

所谓客情关系维护，以下简称客情维护（Customer emotional Relationship）就是指在公司明文规定的销售政策之外，充分调动所能争取的资源及运用个人的努力与魅力给予客户情感上的关怀和满足，以为正常的销售工作创造良好的人际关系环境。

# 二、为什么要做客情维护？

1、增强与客户之间的粘性，进而以便持续、长期合作；

2、提高客户的忠诚度，以防竞对翘单；

3、与客户建立良好关系，可以赢得客户的转介绍；

4、及时了解客户的需求变化，进而给予对应的解决方案；

5、成为朋友，建立情感联系，相互学习，相互帮助；

6、降低成本（开发新客户的成本是维护老客户的5-8倍）。

# 三、影响客情关系的主要因素

**1、使用效果**

优质的产品和服务是吸引商家的前提和根本；
优质的且与商家匹配的营销方案，提升经营状况。

**2、服务态度**

无条件执行以商户为中心，尊重商家，态度诚恳，不争辩，及时解决商家使用中遇到的问题，多主动联系商家。

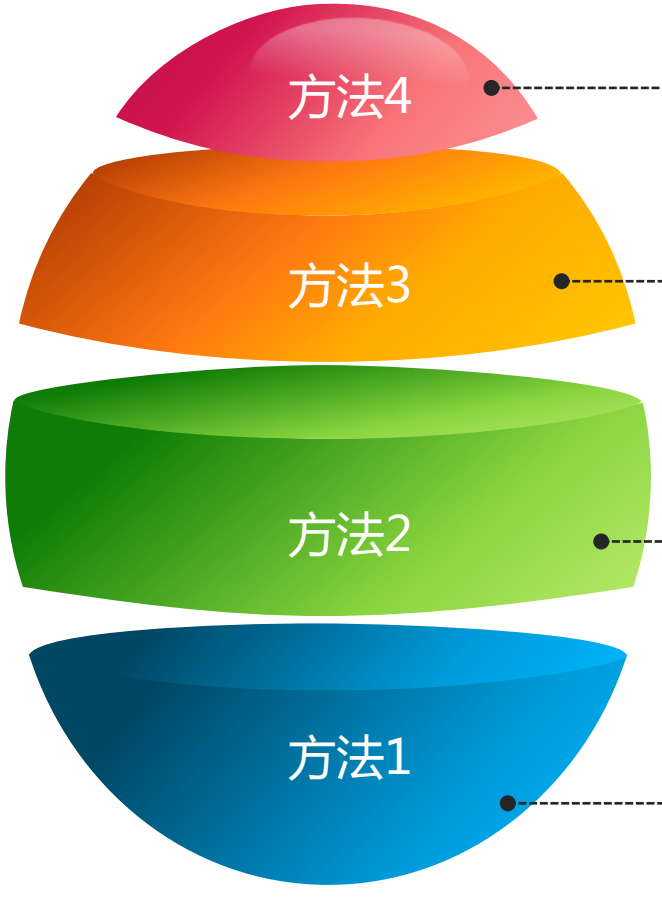
**3、个人魅力**

情感纽带，与商家密切的联系和交流，客户满意度的推进器；
良好的个人形象，诚信做人，注重细节；
先做人后做事，职业化的处事方式（言行举止）。

**4、其他因素**

到账问题、操作问题等。

# 四、维护客情关系的主要方法




客户个人情境客情维护

重大环境事件客情维护

重大事件发生时的客情维护

常规性周期性客情维护

# 四、维护客情关系的主要方法

## 1、常规性周期性客情维护

指有规律的周期性发生的客情维护（保持拜访频率），主要目的是增加与客户的沟通，了解需求，解决问题。

主要方式有：
（1）周期性情感电话拜访：相对于工作电话拜访时间更不规律；电话内容要弱化“工作氛围”，强化“感情”印象，以虚寒问暖为主；切忌肉麻（讲出的话一定要让对方感到诚恳）。
（2）周期性实地拜访：送小礼品（实用、价值不高）；给客户带来他所认识来自我们公司高层的问候；结合一些小规模的活动（商家聚会等）。
（3）重大节假日客情维护：贺词“载体”的选择；贺词内容的确定；道贺要亲历亲为；要送有“来历”的礼品；其他方式。（电话、短信、微信、微博、邮箱、QQ等）

切记：
贺词和贺礼不要大批量复制，要让其感觉为之量身订做的，花了金钱以外大量的成本，一定要让他体会到你的感情付出。

# 四、维护客情关系的主要方法

## 2、重大事件发生时的客情维护

**亲赴现场，并肩战斗！**

这里的重大事件特指商家自身及其相关的重大营销事件，如新店开业，商家自行组织促销活动以及招开合作伙伴会议等，应该说这都是一些对合作伙伴而言非常重要的时刻，而大多商家因本人能力、精力等方面原因，常会有忙不过来、力不从心的感觉，迫切的感觉到需要有人帮助。此时盒伙人除给予热情洋溢的精神鼓励外，只要有可能一定要到现场一起运作。

人们都知道，战场上的战友情是最牢固的朋友之情，而此时对于商家而言不亚与打仗，此时可谓是一个与商家并肩战斗的最好机会，期间销售人员一定要不辞辛苦的超负荷运作，则可以大大拉近与商家的心理距离。而当事后商家回忆起这段时，他会想到：当时我们在一起！这样以后的工作就好办了。

**注：针对战略大商家，或久攻不下的！！！**

# 四、维护客情关系的主要方法

## 3、重大环境事件客情维护

指商家家乡或店面所在区域有时会遭遇到诸如自然灾害（地震、台风）、传染病侵袭、人为破坏等重大环境事件时，此时销售人员要及时联系商家表示对该事件的关注并表达对商家本人安全的担心，如是传染病侵袭还可向他传递一些收集来的保健知识，自然会给商家“雪中送炭”的温暖感。

**举例：**

比如在去年青岛中石化石油泄漏事件发生后，盒伙人就应该第一时间与附近商家联系关心问候，询问是否需要帮助，上门拜访效果最佳。

# 四、维护客情关系的主要方法

## 4、客户个人情境客情维护

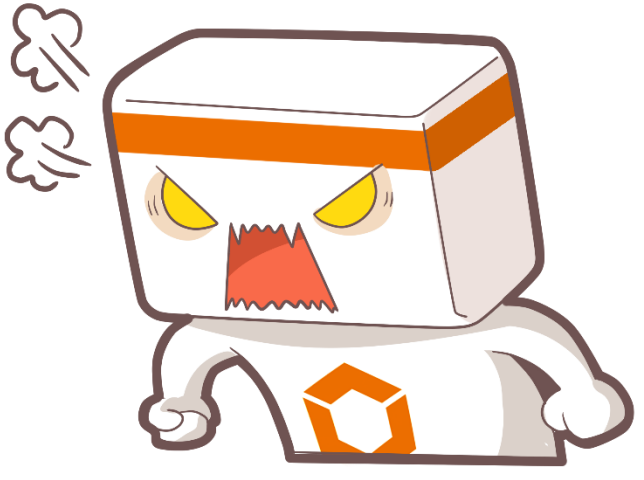
这主要是指盒伙人根据商户自已的特点，随时留心进行客情维护的机会。

**主要方式：**

（1）商家老板生日（问候、礼物）；
（2）非规律性的重大喜事（结婚、生子、孩子上学）；
（3）非良性意外事件（亲人去世、本人生病）；
（4）商家老板爱好（足球、篮球、爬山、音乐等）；
（5）商家老板身体状况（慢性病，鼻炎咽炎等，提供保健文章、治疗偏方等）；
（6）商家老板家庭成员（妻子、子女爱好与需求）；
（7）特殊的日子（如元旦、春节、元宵节、情人节、五一、国庆、中秋节、端午节、圣诞节等）；
（8）微信微博QQ等互动，对商家的日常经营给予建议，及时发送竞对信息、行业信息等；
（9）店内经营指导（营销建议、服务员招聘等）。

# 五、客情维护的常见误区

1、频繁联系商家，保持度一般一周左右一次即可；
2、诋毁竞对，或过多直接说竞对的负面信息；
3、诱导商家违法等；
4、以损害消费者利益来满足商家需求（材质造假、原价虚高等）；
5、以牺牲公司利益来满足商家需求；
6、威逼利诱；
7、功利心太强（关系还未深入，就让商家转介绍等太直接）；
8、贪占小便宜（在商家处吃饭、拿食品或礼品等）；
9、避免问太多的问题（尤其商户个人较隐私的、敏感的问题）；
10、重点商家，做好功课，避免问简单幼稚的问题。



www.ibo

# THANKS

深圳盒子支付
信息技术有限公司

全国服务热线
**1010 9888**
www.iboxpay.com

深 圳 • 南山区软件产业基地5栋C座503室
北 京 • 朝阳区西大望路3号蓝堡国际中心I座1611、1612室
上 海 • 浦东新区张衡路1000弄润和国际总部园50号