

# 湖南减少客户流失培训 ppt课件



# 目 录

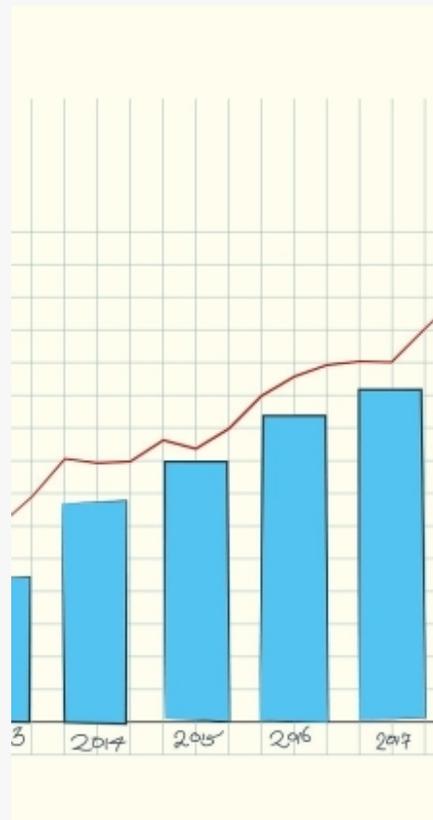
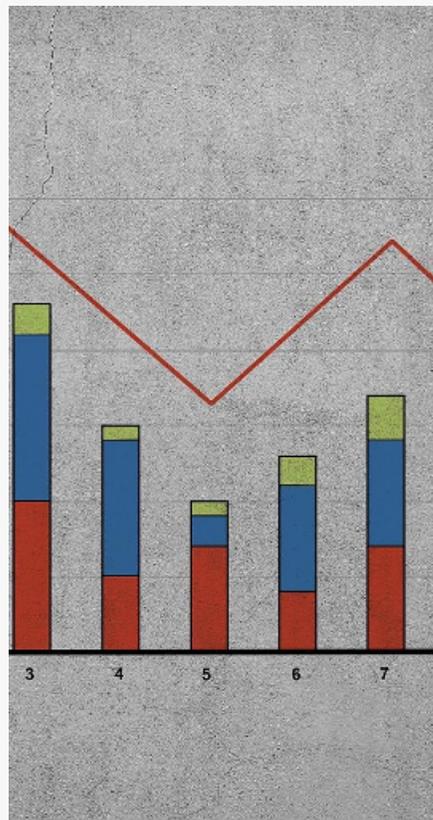
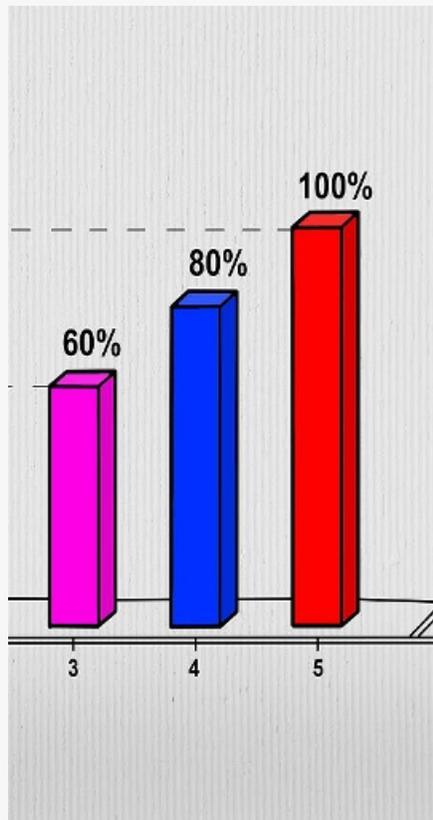
- 引言
- 客户流失现状分析
- 减少客户流失策略与方法
- 员工培训与技能提升
- 客户反馈与改进措施
- 总结与展望



01

# 引言

# 培训背景与目的



## 客户流失现状

湖南地区客户流失率较高，企业面临客户流失的挑战。



## 培训目的

通过本次培训，提高员工对客户流失原因的认识，掌握减少客户流失的方法和技巧，提升客户满意度和忠诚度。



# 培训对象与内容

培训对象：湖南地区的企业员工，特别是与客户服务、销售和市场相关的员工。



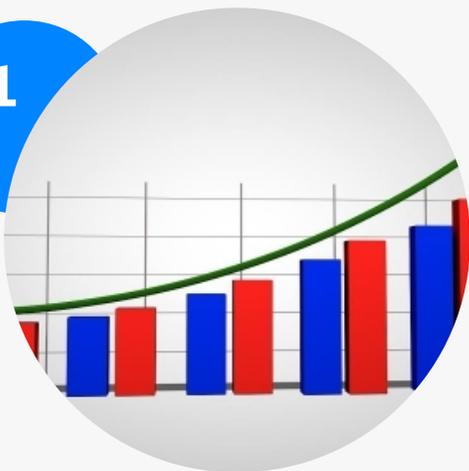
02

# 客户流失现状分析



# 客户流失数据统计

01



## 客户流失率



统计企业客户流失的百分比，反映客户流失的严重程度。

02



## 流失客户特征



分析流失客户的年龄、性别、职业、地域等特征，了解流失客户的共性。

03



## 流失客户价值



评估流失客户的价值，包括消费金额、购买频率、忠诚度等方面，为企业制定挽回策略提供参考。



# 客户流失原因分析

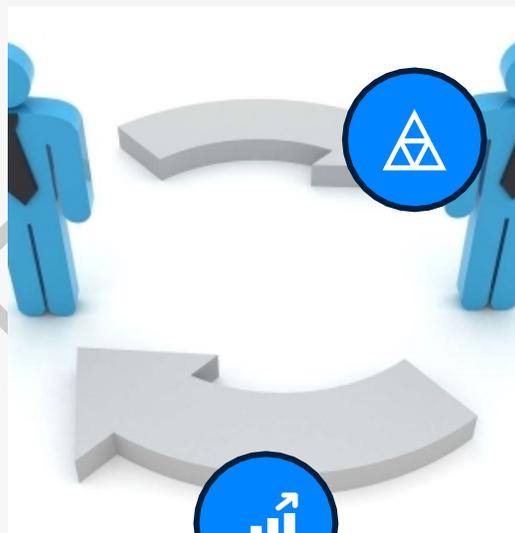
## 产品或服务质量不佳

客户对产品或服务质量不满意，  
导致流失。



## 价格问题

客户认为价格过高或不合理，  
导致流失。



## 服务态度问题

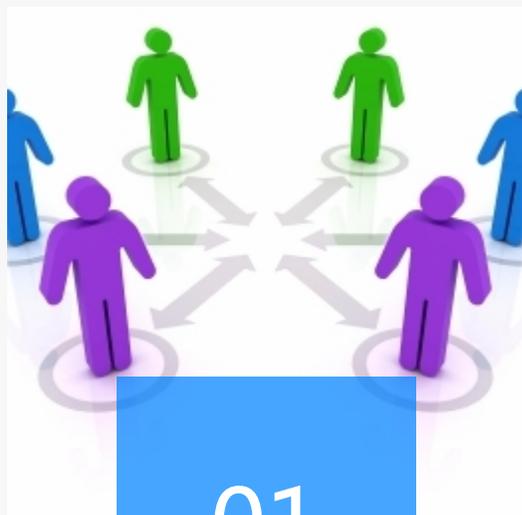
员工服务态度不好，缺乏耐心  
和热情，导致客户流失。

## 竞争激烈

竞争对手提供更好的产品或服务，  
导致客户流失。



# 客户流失对企业影响



01

## 收入减少

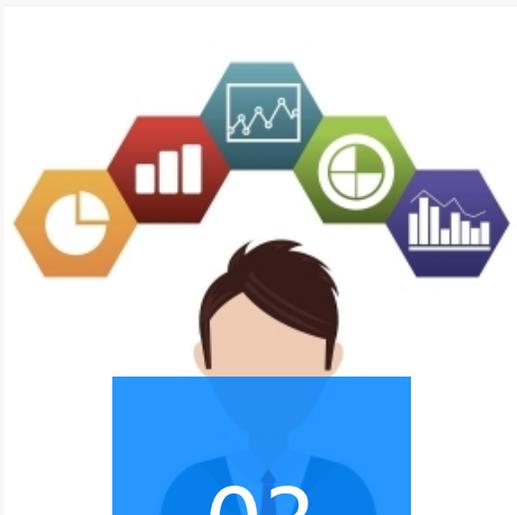
客户流失会导致企业收入减少，影响企业的盈利能力和市场地位。



02

## 品牌形象受损

客户流失会影响企业的品牌形象和口碑，降低企业的市场竞争力。



03

## 客户忠诚度下降

客户流失会导致企业客户忠诚度下降，影响企业的长期发展。



04

## 营销成本增加

企业需要投入更多的营销成本来吸引新客户，弥补流失客户的损失。

03

# 减少客户流失策略 与方法



# 提高客户满意度



## 了解客户需求

通过市场调研和客户反馈，深入了解客户的需求和期望。



## 提供优质服务

确保服务团队具备专业知识和良好的沟通技巧，以提供高效、准确的服务。



## 及时解决问题

当客户遇到问题时，及时响应并解决，以避免问题升级。



# 加强客户关系管理

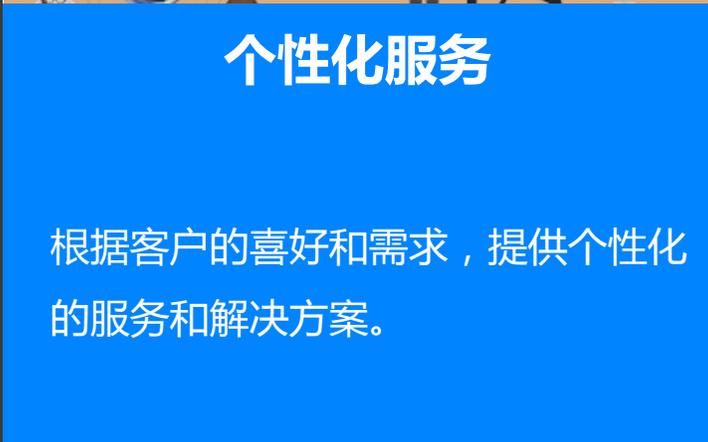
## 建立长期关系

通过定期沟通、回访和关怀，与客户建立长期稳定的合作关系。



## 客户反馈机制

建立客户反馈渠道，及时了解客户的意见和建议，不断改进产品和服务。



## 个性化服务

根据客户的喜好和需求，提供个性化的服务和解决方案。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/998133045036006061>