

《感动客户的服务技巧》

培训对象：一线客户服务人员

培训课时：2天

课程特色：

从客户的角度理解客户对于服务的标准个感知，培养主动服务的意识。增强理解和挖掘客户真正需求的能力，学习如何始终做到以客户为中心，为客户提供满意的服务。提升解决客户问题的能力^及有效说服客户的能力，获得双赢的服务结果。掌握内部的协调能力，获取有效的资源，实现自己对客户的服务承诺，赢得客户的信赖。

课程大纲：

单元一、什么是满意的服务

一、客户衡量服务的标准

二、客户满意度从何而来

三、什么是服务关键时刻

四、什么是服务者的使命

单元二、获得良好的第一印象

一、留下职业化的印象

二、留下被关怀的印象

三、留下被重视的印象

四、留下被尊重的印象

单元三、如何探询客户的需求

一、探索客户的表面需求

二、挖掘客户的潜在需求

三、了解客户的企业需求

四、洞察客户的个人需求

单元四、提供客户满意的建议

一、提供建议前要思考的问题

二、如何能使客户感受到诚意

三、如何使客户能够接受建议

四、如何面对不能满足的要求

单元五、如何顺利的履行承诺

一、怎样才能保证说到做到

二、如何能获得客户的理解

三、如何有效协调内部资源

四、让客户知道我们在行动

单元六、怎样超出客户的期望

一、及时跟进服务的结果

二、确认客户的满意程度

三、做好服务的补救工作

四、成功超越客户的期望