

客户服务体系建立与优化特训班

课程大纲

针对行业

通用

培训对象

客户服务/投诉经理、客户服务的管理层、地区服务/销售经理、一线服务/销售经理/人员等

课程收益

- 1、有效提升客户服务意识，提高客户满意度；
- 2、了解现代客户服务理念，掌握有效的客户服务技巧；
- 3、了解不同客户的性格特征和心理需求，提供更具针对性的客户服务；
- 4、提高应变处理投诉问题的能力；
- 5、正确处理特殊客户的投诉；
- 6、组建与管理销售服务团队；
- 7、全面了解客户服务管理流程、模式、方法，建立客户管理体系。

课程大纲

课程背景

当今社会，每个企业的管理者都面临着这样一个现实，产品差异性愈来愈小，促销手段已经用尽，竞争对手愈来愈多，而客户的要求开始千变万化。如何脱颖而出，建立核心优势，赢得市场回报，方法只有一条，关注顾客、

关注顾客需要，建立完善的顾客服务体系。本课程可以帮助您掌握在产品差异化愈来愈小，而竞争日益激烈的商业战场中，获得长久竞争优势的技能与方法。

课程大纲

第一篇 服务经济新时代--认知客户服务

第一讲 客户服务的竞争环境分析

- 1.竞争的产生、加剧、白热化。
- 2.企业在市场竞争中走过的四步历程
- 3.企业展开竞争的四个领域
- 4.企业在竞争中产生平衡

第二讲 客户服务产业的发展趋势

- 1.竞争平衡被打破--传统客户服务的升级
- 2.客户服务产业的革命--科技化升级
- 3.国内客户服务产业面临和存在的问题
- 4.客户服务状态的类型

第三讲 客户服务的概念

- 1.如何为客户服务下定义
- 2.客户服务的准确概念
- 3.创造企业客户服务个性

第二篇 客户服务人员的自我认知

第四讲 客户服务对于企业的意义

- 1.服务品牌的牢固树立
- 2.好的口碑使企业财源滚滚
- 3.优质的客户服务是防止客户流失的最佳屏障
- 4.老客户--企业发展壮大的基石

第五讲 优质服务对服务人员的意义

- 1.优质服务对服务人员的意义

第六讲 客户服务人员的素质要求

- 1.心理素质的要求
- 2.品格素质的要求
- 3.技能素质的要求
- 4.综合素质的要求

第三篇 高超的客户服务技巧

第七讲 整合最佳形象技巧

- 1.整合最佳形象技巧
- 2.形体语言的表达技巧

第八讲 服务语言的表达技巧

- 1.面对面沟通的成功四要素
- 2.服务语言的表达技巧

第九讲 客户服务中倾听技巧

- 1.什么是倾听?
- 2.提高倾听能力的技巧

第十讲 客户服务电话技巧

- 1.用声音描绘最佳形象
- 2.有效地利用提问技巧
- 3.服务用语的规范化

第十一讲 满足客户需求的技巧

- 1.客户需求的心理分析
- 2.客户类型分析

第十二讲 超越客户满意的服务技巧

- 1.让更多的客户成为回头客
- 2.为客户提供附加服务
- 3.保持永恒的微笑

第十三讲 综合客户服务技巧

- 1.客户调查获取信息反馈
- 2.客户满意度调查的技巧
- 3.如何写客户服务信函

第四篇 迎接客户服务挑战

第十四讲 客户投诉分析

- 1.客户投诉的影响
- 2.客户服务人员的投诉处理能力及其评估
- 3.有效处理客户投诉的意义认知
- 4.客户投诉定义及原因分析

第十五讲 正确处理客户投诉的原则

1.双赢客户服务游戏

2.处理顾客投诉的原则

第十六讲 有效处理投诉的方法和步骤

1.客户投诉的典型案列

2.有效处理投诉的方法和步骤

第十七讲 特殊客户投诉的有效处理技巧

1.特殊客户投诉的类型

2.难缠客户的心理和投诉原因分析

3.难缠客户的应对方法

4.处理投诉时的情绪自我控制

第十八讲 客户投诉实战案例分析

1.客户服务热线投诉的案例分析

2.极端客户投诉处理的实践练习案例

第五篇：卓越的客户服务质量

第十九讲 客户服务管理工作认知

1.如何理解服务利基

2.了解企业的服务特征

3.如何认识和面对企业提供服务的目标客户群体

第二十讲 如何制定客户服务宗旨

1.企业客户服务质量糟糕的原因

2.客户服务宗旨的制定

第二十一讲 客户服务管理的标准化确立

- 1.确立优质客户服务标准的重要性
- 2.建立优质客户服务标准的指导原则
- 3.如何确定优质客户服务的服务标准领域
- 4.优质客户服务标准的制定方法和执行步骤

第二十二讲 建立出色的客户服务管理体系

- 1.企业部门的客户服务管理体系
- 2.建立合作化客户服务的企业文化
- 3.创建出色的客户服务职能部门

第二十三讲 客户服务管理的监督与完善

- 1.如何建立完善的客户服务评价系统
- 2.客户服务质量的自我完善

第二十四讲 客户服务人员的选拔与管理

- 1.客户服务的岗位设计和人员要求
- 2.客户服务人员的选拔

第二十五讲 客户服务员工的激励与沟通

- 1.员工不能发挥出最大潜能的原因
- 2.员工潜能发挥的动力来源

第二十六讲 打造无敌客户服务团队

- 1.如何营造有凝聚力的组织氛围
- 2.卓越客户服务领导者的五项原则
- 3.客户服务经理的领导力评估

