

课程类别	技能类	课程名称	《服务的关键时刻》	课时	2天
适合对象	一线客户服务人员				
课程组合	本模块课程可以与《职业性格的养成》和《投诉的双赢沟通技巧》组合学习				
学习收获	1. 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。 2. 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。 3. 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。 4. 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 内 容	课程大纲		核心理念		
	单元一、什么是满意的服务〔课时2小时〕		客户对于服务的满意度源自于在服过程中所获得的综合感知和个人对服务的期望和标准，而服务就好像是穿客户的鞋子，只有理解了客户对于服务要求和标准，才有可能给客户带去超出期望的服务感知。因此，满意的服务永远是围绕着客户的期望和服务的感知展开的。		
	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		服务是一项与人打交道的工作，客户往往都愿意和自己喜欢和认可的人进行交往。因此，在服务的开始阶段，为客户留下良好的第一印象，是最终获得客户满意的关键。		
	单元二、获得良好的第一印象〔课时2小时〕		当客户提出某种的服务要求时，那只是客户的表面需求，而客户提出这种服务要求的原因，才是客户真正的需求，如果我们只是简单的了解客户的表面需求，我们的服务能力是有限的，当我们真正了解了客户的潜在需求时，才能够为客户提供更多的选择方案。		
	壹、留下职业化的印象 贰、留下被关怀的印象 参、留下被重视的印象 四、留下被尊重的印象		解决客户的问题才是满意服务的关键，但是在现实当中，并不是所有的客户要求我们都能够无条件的满足，如何从双赢的角度出发，说服客户接受我们的服务建议，在不能满足客户要求时，如何赢得客户对我们的理解，这才是获得双赢结果的关键。		
	单元三、如何探索客户的需求〔课时2小时〕		在很多时候，真正的解决客户的问题并不是服务人员一个人就可以做到的，往往需要整个服务团队甚至于是其他的合作伙伴共同努力才能够达成，承诺客户并不难，而能够始终如一的履行承诺，则需要各种内部资源的支持和配合才能够实现。		
	壹、探索客户的表面需求 贰、挖掘客户的潜在需求 参、了解客户的企业需求 四、洞察客户的个人需求		客户对服务的感知源自于整个服务的过程，任何一个环节出现问题都会影响客户的满意度，而客户的不满意则会直接影响着客户未来的忠诚，特别是在服务没能完全满足客户的要求时。因此，服务的补救和及时的沟通，才能够成功的超出客户的期望。		
单元四、提供客户满意的建议〔课时2小时〕		从客户的角度阐述什么是真正的以客户为中心，什么是换位思考，而不是简单的对服务意识的说教。			
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		对客户的服务需求进行深度的剖析，从潜在需求入手提供正确的服务建议，而非简单倾听了解客户的需求。			
单元五、如何顺利的履行承诺〔课时2小时〕		从双赢的角度出发解决客户的问题，而非一味强调满足客户的期望及客户永远是对的。			
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〔课时2小时〕					
壹、及时跟进服务的结果 贰、确认客户的满意程度 参、做好服务的补救工作 四、成功超越客户的期望					
课程特色					



4. 从服务团队合作、内部协调的角度入手，讲解如何落实服务建议，而非只是提出服务的建议。
5. 全程案例教学录像穿插于课程中，使学员在案例中感悟知识和技巧，而非简单说教。

《服务的关键时刻》课程介绍