

《客户服务补救与客户挽留技巧》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

集团客户经理

【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于抱怨投诉的难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插，分析、演练；

第一章、客户离网心理分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、客户心理不健康
- 二、客户期望值高
- 三、客户对我司不满
- 四、认为竞争对手服务好
- 五、竞争对手给予优惠或服务承诺

短片观看及案例分析：

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、服务补救流程（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、调查：收集信息
- 二、分析：事件原因及客户心理分析
- 三、策划：解决策略、流程及方案
- 四、沟通：与客户沟通，达成共赢意识
- 五、实施：全面实施解决方案
- 六、总结：分析、检讨提升

短片观看及案例分析：

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、客户离网挽留的流程及技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、建立信任
- 二、探询原因
- 三、策划方案
- 四、沟通商量
- 五、达成共识立即执行
- 六、跟进实施

短片观看及案例分析：

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、服务补救与离网挽留方案策划与呈现(案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练)

一、方案的设计与策划的标准

二、方案的核心目标

三、方案的主题策划

四、方案的投入产出分析、此消彼长的利弊分析

五、此消彼长的利弊分析方案的使用技巧

短片观看及案例分析：

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第五章、服务补救与客户挽留策略(案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练)

一、服务补救与客户挽留关怀工具

二、常见离网原因分析与客户服务补救与挽留对策

(一) 竞争对手价格更优惠

(二) 对我司的服务不满意

(三) 竞争对手策反我司客户

(四) 在竞争对手的公司有亲友，需要帮助亲友

(五) 其他原因

三、服务补救之客户满意度提高策略

(一) 利益满足

(二) 精神情感满足

(三) 替代性地满足核心需求(解决核心问题)

(四) 事业发展满足

(五) 巧妙诉苦策略

(六) 唯一的依靠

四、服务补救的其他注意细节

(一) 如何争取补救的机会

(二) 了解客户的信息

(三) 回访的时机

(四) 如何调整自己的情绪？

(五) 如何面对情绪激动的客户？

(六) 如何面对客户的质疑与无理要求？

短片观看及案例分析：

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

课程结束：

一、 重点知识回顾

二、 互动：问与答

三、 学员：学习总结与行动计划

四、 企业领导：颁奖

五、 企业领导：总结发言

六、 合影：集体合影

