

《提供超值服务》

近年来,随着祖国经济的高速发展,人们生活水平的不断提高,生活品味及消费观念的不断更新,无论是制造、通信、IT 还是文化产品等各方面都呈现出极大的市场需求或趋势。

但就在这市场形势大好的背后,也不容忽视激烈残酷的市场竞争。服务!优质服务才是满足顾客的有力保证,才是市场竞争的致胜法宝!提倡服务营销的理念,实行服务营销的策略,运用服务营销的待客技巧,为企业提供持续稳健的前进力量。

陈老师有着丰富的实距管理及服务营销应用经验。现结合多年的专业知识及丰富的授课技巧,奉献这套物超所值十倍以上的服务精修课程。课程结构严谨而形式多样,课堂氛围活跃而内容通俗实用。"

●课程特色:

本系列课程用各种练习、活动、测试、角色扮演、案例研究等方法,让成年人在体验与交流中分享与交流

●课程大纲:

第一部分 树立全新的客户服务理念

- 1、服务是什么?商品与服务重点关系。
- 2、为什么需要优质的服务?(优/劣质服务对企业的影响对比)
- 3、重新定义客户地位,对'顾客是上帝'全面诠释。
- 4、服务满意度的四个进阶层次。

第二部分 知彼解己,方能切合客户心意。

- 1、让客户满意而归
 - ◇ 客户不满意带来的几大危机
 - ◇ 客户需求分析(需求的冰山理论)
 - ◇ 客户的典型性格分析与应对策略
 - ◇ 目标客户归类与跟进

第三部分 先标准后个性,以本色博出色。

- 1、如何才算热情?如何才算自然?
- 2、感官差异,规之以则,理解服务标准建设的重要性;
- 3、优质服务形象代表遵从的'FAST'法则

F='Flower': 专业服务形象

- A、男/女职员的着装规范
- B、专业服务人员的发型规范
- C、饰品佩戴的技巧与原则
- D、专业形象的化妆技巧

A='Attention': 优质客户关注语;

- ◇ 距离语---保持服务距离,不即不离
- ◇ 姿态语---头部姿势传递的含义
- ◇ 表情语---脸色和眉毛传递的含义发掘需要话术

- ◇ 表情语——嘴形传递的含义促成的话术---COSE 的技巧
- ◇ 手势语----利用手势促成销售
 - “站如松”---站的形象
 - “坐如钟”---坐的姿势
 - “行如风”---行走的风度
 - “蹲如虹”---怎么捡地上的东西
 - “鞠躬如射”---服务行礼的技巧赞美的礼仪和技巧

S=‘Smile : 自然真诚的笑脸’ ;

- ◇ 心情可以传递，向日葵传递的始终是阳光与温暖；
- ◇ 眉开眼笑，魅力微笑训练（视频：眼睛的会意）；
- ◇ 几种形式的微笑训练（左右脸的异同）；
- ◇ 八颗牙与三米微笑；
- ◇ 微笑服务要做到‘七个一个样’

T=‘Team : 优质服务的团队展示’ ;

- ◇ 强调整体尊重个体，个人与团队的价值关系；
- ◇ 要向外服务，先做好内部客服；
- ◇ 建立畅通标准的信息共享体系（应对极速 60 秒）；

第四部分 高品质客户服务沟通实战技巧

- 1、 客服沟通的一般程序与基本原则
 - ◇ 一般程序：六道基本功
 - ◇ 基本原则：二一法则(趣味测试)
- 2、 客户服务制胜沟通步骤的木桶归纳法；
 - ◇ 善于观察(客户服务的哈里窗户理论应用)
 - ◇ 善于倾听(换位思考，捕捉客户的关键诉求)
 - ◇ 善于询问(善于发问，了解客户背后的精神动机)
 - ◇ 用最准确精炼易懂的语言让对方明白；
- ◇ 典型失败客服案例剖析；
- 3、 **怎么样有效的进行服务补救**
 - 1、 消除内在与外在干扰、
 - 2、 使用并观察肢体语言
 - 3、 有笔和本子进行有效的沟通
 - 4、 弄清楚各种暗示
 - 5、 抓住重点
 - 6、 回顾与总结

第五部分 营运管理者的工作职责之四企业销售管理

- 1、 风格化服务提升产品附属价值；
- 2、 呼应环境的附属服务建设；
- 3、 感动服务，藏于细节，无处不在。
- 4、 综合观察法—‘白纸训练法’

