

卓越的创新服务技巧

课程简介：

当营销从 4P 向 4C 转变，再到如今客户特定爱好的购买趋势，客户的重要性已经不言而喻；但是如何提前预知我们的客户需要及其对公司的价值，建立稳固的关系，提供创新的服务以及面对在服务中出现问题后的补救措施，不断提高客户的满意度和忠诚度，提高我们在客户心中的地位和竞争力，已经成为企业的工作重心。

课程目标：

1. 顾客服务理念的加强，可以提升企业服务品质，有效建立品牌效应
2. 培养企业员工正确与积极的服务态度，做好日常的服务工作
3. 有效的理解顾客心理，创造客户需求，提供客户满意的服务
4. 增进满足顾客需求的程序与方法，建立顾客忠诚与再次购买技巧
5. 培养对客户异议与抱怨的危机应变能力，让服务创造价值

培训对象：客户服务、技术服务人员、质量部、市场部、呼叫中心、及相关服务人员

培训方法：互动式教学+小组研讨+案例分析+角色演练+实务运用

课程时间：2 天

课程大纲：

第一单元、服务工作面临的压力与挑战

- 1.通过客户的眼光来看待服务
- 2.新的市场环境下客户对服务需求的层次
- 3.国际标准中的客户满意
- 4.提升客户满意度的策略
- 5.客户不满意的表示—抱怨与投诉
- 6.掌握服务的关键时刻

案例研讨：服务的关键时刻！

第二单元、 顾客满意服务理念

- 1.企业创立的目的？
- 2.什么是顾客满意？
- 3.顾客满意服务的定义？
- 4.客户永远是对的？
- 5.全员顾客满意服务理念！
- 6.真诚满意的服务理念

案例研讨：改变从你我开始！

第三单元、 真诚满意服务的实务步骤

- 1.欢迎客户—真诚问候，建立顾客一见钟情关系
- 2.尊重客户—贴心服务，让客户增加好感
- 3.关心客户—了解客户，运用调查技巧，收集客户信息
- 4.聆听客户—真心倾听，运用同理心，确认客户真正需求

5.协助客户 – 解决问题，运用说服技巧，赢得客户心

6.邀请客户 – 留住客户，并使客户再续购

案例研讨：让“服务创造价值”的标准化服务流程

第四单元、顾客满意心理解析与对策

1.客户的选择

2.客户满意的价值

3.客户满意服务标准？

4.客户的期待心理？

5.客户的等待心理？

6.客户服务缺口与对策

案例研讨：如何管理客户期望值？

第五单元、有效沟通—提升客户满意度的关键

1.如何在沟通中施加你的影响力，提升客户感知？

2.在与客户沟通中始终处于主动立场

3.客户沟通应具备的关键技巧

1) 你能听懂客户的意思吗？——聆听技巧

2) 你能让客户说给你听吗？——提问技巧

3) 你说的客户能接受吗？——语言表达技巧

4.不同类型客户沟通技巧

5.共同解决问题的沟通标准程序

6.服务团队的沟通技巧

案例研讨：人际风格测试与运用

第六单元、全员处理顾客抱怨

- 1.客户抱怨和投诉意味着什么？
- 2.投诉的客户往往是忠诚的客户
- 3.客户投诉的问题分类
- 4.投诉客户的心理分析与影响
- 5.客户抱怨处理的服务程序
- 6.如何化客户抱怨为购买力？

案例研讨：客户投诉处理的实战技巧

总结：如何才能成为创新服务的客服人员？

第七单元、客户关系的维护

- 1.追踪制度
- 2.电话或邮件维护
- 3.情感维护
- 4.信息维护
- 5.拜访维护
- 6.分层维护
- 7.差别维护
- 8.超值维护
- 9.联谊维护

案例：建立每日工作报告制度

第八单元、客户关系管理技巧

1.了解客户满意度

案例：真诚满意的营销服务

2.网点客户服务营销标准化

3.培养“客户关系”的方法

4.影响人际关系的五个因素

5.培养成长型客户关系

演练：客户转介绍技巧

课程回顾与反馈