

---

# 《工业品客户服务策略与技能提升》

## 【课程背景】

从当前工业品营销领域中重产品轻服务以及消费品营销理论方法不适应工业品营销等现象出发，通过对服务本质和目标的分析，和对工业产品特性、工业品市场特性的分析，研究了工业品营销中服务和产品的关系。发现工业品营销目标和服务目标具有的价值创造和传递的共同性，阐述了工业品营销中服务的核心作用这一观念。

## 【课程收益】

- 帮助学员掌握制造业服务的本质，建立基于客户满意和客户忠诚导向的系统化服务营销思维模式。
- 帮助学员快速理解服务人员的角色定位和素质要求，熟练运用服务蓝图工具、服务五大差距分析、客户满意度度量工具、客户投诉处理 LSPCAS 工具、期望值管理工具设计服务策略，提升服务人员处理客户投诉的能力，以及通过服务促进客户重购的能力。
- 通过老师对实战案例的解析，帮助学员梳理明确的提升方向，从而更好的为企业的每一位客户提供全方位高品质的服务。

## 【课程特色】

针对性强。本课程为工业品行业量身定制，培训师具有十五年工业品行业的营销管理和咨询经验，培训紧密贴合行业特质，针对性强。

实用性强。以大量的实战案例展开讨论，结合实际工作中学员经常遇到的问题讲解破题的方法，从而达到学以致用，落地性强。

系统性强。课程体系严谨，结构清晰，理论与实战相得益彰，使学员能够系统化的掌握营销战略规划的理论框架，并能结合工作中的实际情况加以灵活运用。

## 【课程对象】

工业品制造企业中基层管理及员工

## 【授课方式】

引导式讲授+互动式教学+小组讨论+案例分析+实战演练+多媒体

## 【课程时长】

2 天（6 时/天）

---

## 【课程老师】

金玉成老师

## 【课程大纲】

### 一、服务的基本概念

- 1、讨论：客户购买产品时需要考虑哪些问题？
- 2、完整的产品概念：服务是产品的组成部分
- 3、AMA 对服务的定义
- 4、服务的三个节点：售前、售中、售后
- 5、制造业服务价值链：从员工满意到客户满意
- 6、高品质服务给客户带来的好处
- 7、高品质服务为企业带来的好处
- 8、构建完整的制造业服务平台体系
- 9、引申：从卖产品到卖体验

### 二、正确理解服务

- 1、服务这个职业是否令你自豪？
- 2、【案例】从服务工程师到企业家的蜕变
- 3、优秀的服务人员是否是天生的？
- 4、服务人员的胜任素质模型：ASK 模型
- 5、服务人员的两面：工作面和关系面
- 6、【案例】看日企招聘服务人员
- 7、三种不同的服务人员类型
- 8、优秀服务人员的素质模型：麻将精神

### 三、客户满意度与期望值管理

- 1、服务质量的评价标准：客户满意度
- 2、客户满意度=客户期望服务+客户感知服务
- 3、客户期望值的四个影响要素：  
服务承诺、行业水平、个人因素、环境因素
- 4、客户满意度提升的两种方法：  
提升感知服务 VS 管理客户期望值
- 5、【工具】影响客户满意度的五个差距模型

- 
- 6、利用五个差距模型发现客户不满的根源
  - 7、【案例】愤怒的客户
  - 8、【案例】重塑期望值，促使客户重购
  - 9、以服务促销售的实战技巧

#### 四、差异化的服务策略

- 1、服务差异化的核心：服务文化
- 2、【案例】老板的烦恼
- 3、客户分级：不同等级的客户的服务标准
- 4、【案例】为什么这个服务经理如此清闲？
- 5、设计三种不同层级服务策略：救火服务、防火服务、增值服务
- 6、【工具】服务蓝图与 MOT 关键时刻钟
- 7、标准化服务程序制定的四个步骤
- 8、如何将客户期望转换为服务标准
- 9、服务标准化与服务个性化之间的平衡

#### 五、客户投诉处理技能：LSPCAS

- 1、通过销售流程分析理解客户投诉的本质原因
- 2、质量投诉：是产品问题还是人品的问题？
- 3、【工具】客户投诉处理的六步流程：LSPCAS
- 4、客户投诉处理的六步流程之一：Listen
- 5、倾听的两大要素：听事实、听感情
- 6、客户投诉处理的六步流程之二：Share
- 7、投诉处理原则：先处理事情，再处理心情
- 8、客户投诉处理的六步流程之三：Probing
- 9、刨根问底：5W 分析法
- 10、客户投诉处理的六步流程之四：Check
- 11、复述事实的好处
- 12、【案例】挖掘机堵门为哪般？
- 13、客户投诉处理的六步流程之五：Action
- 14、服务失败的补救措施
- 15、服务谈判技巧：从低点谈起、以条件换条件、附加价值

---

16、客户投诉处理的六步流程之六：Satisfy

17、客户服务评价与满意度探究

18、客户服务质量的评价与监控

## 六、从产品专家到客户关系专家

1、客户关系发展的四个阶段

2、人脉关系对服务人员成功的影响

3、建立好感九字诀：会说话、会做人、会做事

4、建立客户信任：组织信任+个人信任

5、有效满足客户的个人需求

6、长期客情关系维护的四个秘诀

7、以客情带动服务质量提升

### 包含工具：

1、客户满意度差距分析表

2、客户服务质量评价工具-满意度调查表

3、服务蓝图工具

4、客户服务策略自检表