

《客户服务人员的服务技巧提升》

课程背景：

服务的质量体现在服务的整个过程中，这个过程是一个服务接触的过程，一般分为四个步骤：接待客户、理解客户、帮助客户、留住客户。客户服务很关键的一点是要关注服务接触的全过程，在这个过程中，每一个阶段都有一些非常重要的技巧可以帮助我们做到以客户为中心。

通过课程培训，学习和掌握客户服务不同环节的服务技巧，以提高客户对服务的满意度。

时间安排：两天（12小时）

课程内容：

一、客户接待技巧

1、接待客户前的准备

- ◇ 理解客户对服务的要求
- ◇ 克服客户服务中心的障碍
- ◇ 分析客户需求

2、欢迎你的客户

- ◇ 职业化的第一印象
 - 案例分析：你看懂了吗？
 - 自检：你职业吗？

- ◇ 全力以赴做好最初的几分钟
- ◇ 成功地打造引人入胜的开场白
 - 友好的问候
 - 对客户做出的各种姿态给予接受
 - 郑重交换名片
 - 使用尊称
 - 寻找共同的话题

3、提供个性化的服务

- ◇ 运用 CRM 系统
- ◇ 掌握不同客户的兴趣、偏好和特点
- ◇ 主动地、有针对性地提供服务

二、理解客户的技巧

- 1、理解期望
- 2、期望的层次
- 3、识别不合格期望
- 4、找到客户的购买理由
- 5、理解客户的技巧
 - ◇ 复述事实的技巧
 - ◇ 复述情感的技巧

三、满足客户的期望

- 1、专业的介绍自己的产品
 - 2、提供信息与选择
 - 3、设定客户期望值
 - 4、超越客户期望的技巧
 - 5、拒绝客户的技巧
 - 6、捕捉客户成交信号
 - 7、达成协议的技巧
- 案例分析：帮助客户做决定

四、留住客户技巧

- 1、检查客户的满意度
- 2、向客户表示感谢
- 3、与客户建立联系
- 4、与客户保持联系

——案例：成交仅仅是销售的开始

五、及时服务

- 1、时效有时比品质更重要
- 2、别让客人等得太久
- 3、不可浪费客户的时间
——让客户知道彼此正处在销售环节的哪个阶段
- 4、即时服务

——案例：奔驰汽车公司的即时服务

- 5、只有好的过程，才会有更高的效率

六、不同客户的服务技巧

- 1、不同客户接待需要不同技巧
 - ◇ 接待不同身份、不同爱好的客户方法
 - ◇ 接待不同性格的客户方法
 - 冷漠型
 - 自高自大型
 - 沉默型
 - 慎重型
 - 博学习型
- 2、常见典型客户服务的技巧
 - ◇ 应对沉默型客户方法
 - 诱导法
 - 以沉默对沉默
 - 捕捉对方真实意图

——循循善诱，打开对方心扉

◇ 应对喋喋不休型客户

——不怕苦，不胆怯

——适当聆听，适时恭维

——严格限制交谈时间

◇ 应对畏生型客户

——真诚付出

——不厌其烦，展开攻势

◇ 应对骄傲型客户

——及时疏导

——该说话是就说话

——提供高质量的服务

◇ 重视舆论型客户

◇ 应对怪癖型的客户方法

◇ 应对挖苦型的客户方法

◇ 应对忧郁型客户方法

——了解客户真正意图，对症下药

——对拿不定主意的客户，充当起参谋

◇ 应对“冰山型”客户

——激发对方热情，博得对方好感

——循序渐进，主动沟通

——为对方着想

——细心观察，捕捉对方意图

七、棘手客户服务技巧

1、棘手客户

◇ 愤怒客户

◇ 不满意客户

◇ 苛刻或专横的客户

◇ 粗鲁或不顾及他人的客户

——案例探讨：用车堵门、媒体曝光、投诉到主管部门的处理技巧

课程回顾：两天课程重点内容回顾