

金牌客户服务技能训练

课程背景：

销售走到顶点，服务将超过销售，销售仅是把客户拿下，而服务才能把客户留下。真正的销售是在客户关系管理之后”，“销售中有服务，服务中带有柔性的销售”当今的销售已不再仅仅是给客户产品，而是让客户满意，提高客户的满意度，使得客户有好的口碑.企业和产品有好的品牌，从而使得客户有推荐和再购买的能力和行动才是我们企业销售的真正水平，才是企业的核心竞争力。而“让客户满意，提高客户的满意度”，则是来自企业全体员工客户服务意识与能力。本课程将“客户服务与销售力提升”充分整合，全新演绎客户服务概念，全方位拓展客户服务技巧。

课程收益：

- 1.如何把你的客户变成满意客户，满意客户变成忠诚客从服务理念与服务细节两角度把握创造客户感动的方法，把销售柔性化的5大方法
- 2.掌握客户投诉与抱怨的心理动机，在客户抱怨中如何让客户成为忠诚客户
如何通过服务使将有限客户资源发挥出最大的商业价值，提升企业销售力

课程特色：

课程分上下两篇，上篇通过讲授讨论“金牌服务人员需具备的基本素质”来打造服务人员的金牌服务意识；从高效沟通技能训练到认识客户服务的重要意义，完成客户服务到服务营销的完美跨越

下篇通过讨论训练“金牌服务人员需要具备的金牌服务技能”，提升服务人员的具体实操技能！立体性打造服务人员的金牌服务技能！从客户购买需求产生的6个心理活动分析，寻找与客户需求相匹配的最佳服务对接点，从如何有效提升客户期望值的方法和策略，寻找企业使满意客户变成忠诚客户的方法，塑造企业良好的口碑效应，提升企业销售力。

授课方式：

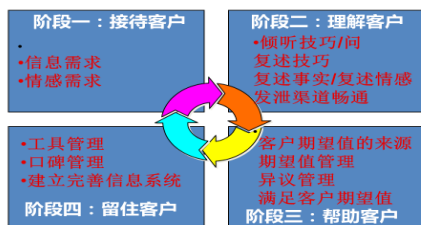


授课对象：服务主管.服务经理.市场一线服务人员

授课时间：2天，12小时

课程模型：

金牌客户服务推进四步循环图



课程大纲

上篇：金牌服务人员素质篇

第一讲：高效沟通之道——建立高效沟通的好习惯

导言：看视频感悟高效沟通的“四式沟通”

一、“四式沟通”详解

- 1.积极主动式沟通
- 2.以终为始式沟通
- 3.双赢式沟通
- 4.知己知彼式沟通

二、高效沟通中的“三心二意”

- 1.专心.细心.诚心
- 2.在意对方的“问题”和“感受”

课堂讨论：海底捞服务案例，感悟沟通中的“三心二意”

三、让客户认同的6大影响力沟通武器

- 1.互惠式让步
- 2.承诺和一致性的惯性催眠
- 3.社会认同原理引导客户
- 4.喜好一致性原理
- 5.权威及稀缺原理影响客户

案例讨论：如何运用6大影响力吸引客户

第二讲：金牌服务之法

一、金牌服务之“听”

1.听三层：

1) 听表层.听中层——弦外之音.听内层——情绪感受

2.三层听：

1) 听细节，听结论，听逻辑

案例讨论：客户说“太贵了”其中的弦外之音是什么？

二、金牌服务之“说”

1.FAB说三层：说特性.说不同.说利益

2.三层说：顺说.转说.反说

课堂训练：如何将本产品的利益优势用FAB技巧传达给客户？

三、金牌服务之“问”

1.问：三从四压五问

2.三从：从“细节.结论.逻辑”突破

3.四压：往“表层.问题层.影响层.解决层”四层深压

课堂讨论：看视频“神医喜来乐”感悟高效沟通之SPIN提问术

课堂训练：向客户“三从四问”提问术

四、迎合技巧训练——建立谈话共振场

1.结论与细节演绎

2.细节演绎与归纳总结

案例：看《五月槐花香》，讨论最佳的“迎合”技巧

第三讲：金牌服务之术

一、识人与沟通

——知己知彼找沟通对方的共鸣区，规避雷区

1.支配强势型性格的高效沟通

2.冲动表达型性格的高效沟通

3.和气软弱型性格的高效沟通

4.严谨冷静型性格的高效沟通

二、化解客户顾虑之“太极推手沟通术”

1.化解客户异议“四字经”

- 2.“人无我有”转移法
- 3.“人有我特”转移法
- 4.“人特我异”转移法
- 5.优势掩盖迎合法

情景演练：客户顾虑的四种“太极推手沟通法”

第四讲：高效沟通与客户服务

一、了解客户的真正需求

- 1.客户是如何产生需求的？
- 2.影响客户需求的决定性因素是什么？

二、怎样实现与客户需求的有效对接？

- 1.如何营造客户的差异感
- 2.如何营造客户唯一感
- 3.如何营造客户紧迫感

下篇：金牌服务人员技能训练篇

第一讲：有关客户服务的几个重要概念

一、服务的核心与本质？

- 1.客户服务的意义及重要性
- 2.自我角色与客户角色论

二、从“顾客购买产品的6个心理阶段分析”寻找服务感动点

- 1.盲目期 与注意期
- 2.欲望期与犹豫期
- 3.冷静期与临界期

第二讲.优质客户服务的5度训练

一、有形度 /同理度 /专业度 /反应度 /信赖度

- 1.服务中如何5度到位塑造客户忠诚

案例：三饭店服务比较

第三讲.金牌客户服务循环图（流程训练）

一、接待客户

- 1.准备
- 2.信息需求/环境需求/情感需求
 - 1) 如何通过电话展示欢迎技巧
 - 2) 职业化的第一印象/良好的服务态度/关注客户的需求

案例：厦航与南航的服务比较

二、理解客户

- 1.倾听技巧
- 2.复述技巧
- 3.复述事实的技巧/复述情感的技巧

三、帮助客户，满足客户的期望

- 1.客户的期望值从何而来（预期）
- 2.客户的满意度（感知）
- 3.忠诚度

四、留住客户

- 1.检查客户的满意度
- 2.与客户建立联系
- 3.与客户保持联系

案例：美的电磁炉与沃尔玛服务接待案例讨论

五、客户抱怨与投诉

- 1.化解客户异议四步曲
- 2.处理客户抱怨的步骤和技巧
- 3.四种错误处理客户抱怨的方式
- 4.从客户抱怨中找到企业发展的新契机

案例：上海永乐电器三星数码相机的投诉处理案例讨论
课程总结