

临柜人员核心服务技能

课程大纲：

第一模块：临柜人员阳光心态训练

1) 保持工作与生活的和谐

- 学会放手
- PEP 心态平衡术
- 突破你的障碍

2) 培养企业家式的思考模式

- 拥抱你的选择
- 培养你的价值
- 信任真实的自己
- 培养远大的目标

3) 选择最重要的事务

- 靠近收益线工作
- 把一天要做的事写在一起
- 切记三个 Q 和四个 D

4) 创造时间完成任务

- 工作头一小时远离电子邮件
- 警惕一心二用
- 通过计划拉长时间

5) 掌控好琐事

- 打破你的时间容器
- 对事情要有选择性地追求完美
- 用有灰度阶度的思考方式
- 预测意外事件

➤ 高效会议

6) 与变化同步

➤ 有效处理和管理你的信息系统

➤ 给同事一张地图

➤ 重新布置桌面

➤ 即里淘汰旧的没用的文件

7) 学会与别人协调工作

➤ 避免六种状况

➤ 注意你的关系陷阱

➤ 提高你的协作精神分值

8) 平衡你的价值

➤ 商议做出调整

➤ 对之置之不理

➤ 建立选择区域

➤ 当你脱离正轨的时候回头看看课程开始的内容

第二模块：临柜人员四项服务技能

1) 服务技巧之声

➤ 语速

➤ 语调

➤ 语气

➤ 多说请和谢谢

2) 服务技巧之情

➤ 熟记客户的长像和名字

➤ 真诚而坦率的赞美客户

➤ 说让客户觉得愉快的语言

➤ 重视每一位客户

3) 服务技巧之意

- 为客户节省每一分钱
- 绝不对客户说“不”
- 为客户排队提供方便
- 自制力反映服务好坏
- 服务不分份内份外

4) 服务技巧之行

- 微笑的魅力
- 用你的眼神和客户沟通
- 善用肢体语言
- 永远比你的承诺多做一点点

第三模块：临柜人员主动营销技能

1) 为什么要主动营销

- 服务营销代表的两大角色
- 营业工作中面临的挑战
- 营业网点是竞争的主要阵地
- 消除信息不对称的影响

2) 服务是营销的基础

- 服务营销前言
- 服务营销组合
- 服务与营销的关系

3) 主动营销之道篇

- 主动营销之声
- 主动营销之情
- 主动营销之意
- 主动营销之行

4) 主动营销之术篇

- 主动营销之望
- 主动营销之闻
- 主动营销之问
- 主动营销之切

5) 主动营销之战篇

- 前提准备
- 开场白
- 探明需求
- 业务推介
- 业务促成

第四模块：客户抱怨处理核心技能

1) 客户抱怨的因素

- 客户因素
- 企业因素
- 产品因素
- 服务人员因素

1) 做好抱怨时的心里准备

- 不要感情用事
- 客户抱怨的对象
- 精神愉悦
- 把抱怨当成一种人生的经历和学习
- 为什么平息客户的抱怨很重要

1) 客户抱怨处理技巧

- 客户抱怨处理的三大步骤
- 客户抱怨处理技巧

➤ 客户抱怨处理秘诀