

# 营业员高效沟通与客户服务技巧

## 课程内容：

### 第一部分 服务与服务意识

- 1、营业厅服务的挑战
- 2、服务意识
- 3、客户期望值管理

### 第二部分 营业员高效沟通技巧

- 1、沟通的意义
- 2、八大高效沟通技巧运用
- 3、沟通风格

### 第三部分 沟通化解现场客户异议

- 1、开放心态
- 2、尊重与换位思考
- 3、异议产生的原因
- 4、客户在异议时的心理期望
- 5、满足客户期望的技巧
- 6、沟通技巧的综合运用及实例分析

### 第四部分 良好工作程式化心理状态的建立与维持

- 1、乐观心态的建立
- 2、有效情绪管理——服务情绪的管理及释放
- 3、适度心理宣泄
- 4、维持心理平衡
- 5、服务的团队效应