
《售后服务技巧及管理能力提升》

课程方案

培训时间：2天

培训形式：生动授课、实战演练、点评辅导、角色扮演、互动交流、案例讨论、问题咨询

培训目的：

- 1、售后服务理念融入售后服务行为技巧之中
- 2、提升受训者售后服务意识和售后服务水平
- 3、获得更高的顾客忠诚度

培训大纲：

一、售后服务意识培训

- 1、培养积极主动的售后服务意识
- 2、售后服务技巧
- 3、掌握有效售后服务的原则

二、售后服务技巧培训

- 1、客户沟通技巧
- 2、客户投诉处理

三、优质售后服务培训

- 1、客户心里分析
- 2、客户不满、抱怨的原因
- 3、客户投诉的心里分析
- 4、客户投诉的目的
- 5、让客户满意的策略

四、五星级售后服务培训

- 1、售后服务意识与售后服务质量

-
- 2、客户是上帝
 - 3、客户满意度
 - 4、与客户沟通技巧
 - 5、客户抱怨投诉处理技巧
 - 6、客户维护管理

五、处理客户抱怨培训

- 1、客户抱怨的原因
- 2、处理客户抱怨的好处
- 3、处理客户抱怨的步骤
- 4、客诉处理应有的礼仪
- 5、完美的售后服务弥补

六、客户售后服务满意度提升培训

- 1、客户售后服务的现状挑战
- 2、客户满意度的分析
- 3、客户满意度的改进
- 4、客户售后服务的优化
- 5、客户售后服务技能提升

七、与客户沟通培训

- 1、专业心态
- 2、沟通时应保持的姿态
- 2、声音的掌控
- 3、售后服务用语
- 5、情绪调整

八、客户售后服务销售技巧培训

- 1、售后服务意识与售后服务品质
- 2、成为专业的售后服务销售高手
- 3、售后服务销售人员的沟通技巧

九、卓越客户售后服务培训

- 1、让售后服务体现在售后服务行为中
- 2、客户售后服务技巧
- 3、塑造客户售后服务环境
- 4、售后服务沟通的技巧
- 5、电话沟通的技巧

十、售后服务礼仪培训

- 1、什么是售后服务礼仪
- 2、用心售后服务
- 3、主动售后服务
- 4、变通售后服务
- 5、爱心售后服务
- 6、激情售后服务