
《营业厅客户服务有效沟通与问题快速处理》

课程方案

课程目标：

在本课程中将学习到营业员高效沟通技巧；沟通化解现场客户异议；良好工作程式化心理状态的建立与维持；明确什么是问题？走出解决问题的误区，理解解决问题的重点；掌握解决问题的6步法流程；学会团队合作思维模式，掌握团队解决问题的策略，提高解决问题的效率和效果。

课时安排：1天

课程大纲：

第一部分 导入：案例《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、沟通风格解析与应用

练习：根据案例分析沟通风格

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

情景模拟：如何巧妙地处理客户异议

第四部分 问题快速处理

- 1、问题的定义与辨识
- 2、什么是问题？如何定义问题？
- 3、问题“解决者”的自身阻力
- 4、解决问题的误区
- 5、解决问题的目的
- 6、解决问题的重点
- 7、解决问题六步法
 - 认准真正的问题
 - 全面分析问题
 - 提出解决方案
 - 评估方案与决策
 - 实施解决方案
 - 经验总结

实战演练：客户问题分析与解决方案

第五部分 课程小结：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