

# 《优质客户服务提升》

韩梓一

## 【课程背景】

随着市场经济的逐步发展，我国企业的竞争也愈发激烈。企业也不再只关注产品的生产和销售，而是更加关注于服务。因为优质的客户服务能给企业的产品带来更多的增值空间，也曾增强了品牌影响力。尤其是近几年，产品同质化越来越严重的今天，如何服务好客户，使客户成为企业的“忠诚客户”更加重要。

## 【课程收益】

- 🌈 掌握现代企业服务新理念
- 🌈 认知服务的重要性，提升客户的服务意识
- 🌈 提升员工积极的工作心态和服务心态
- 🌈 深入了解和掌握提升客户满意度的方法

【课程时间】 6H/1 天

【课程对象】 直接/间接服务客户的相关人员

## 【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD

游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

## 【课程大纲】

### 第一讲：服务心态

本部分内容让学员认识到心态的重要性及作为服务人员我们应该用什么样的心态面对每一位客户。

#### 一、心态的重要性

- 1.企业需要什么样的员工
- 2.态度比能力更重要
- 3.正确认识积极心态

#### 二、积极的工作心态

- 1.敬业的心态

2.感恩的心态

3.付出的心态

4.主动的心态

### 三、“全心全意”的服务心态

#### 1.“心”

(1) 服务发自内心

(2) 服务回报真心

(3) 教育训练爱心

#### 2.“要”

(1) 要真诚

(2) 要感恩

(3) 要贴心

#### 3.“美”

(1) 语言美

(2) 形象美

(3) 姿势美

#### 4.“好”

(1) 服务技术好

(2) 客户评价好

(3) 服务效益好

### 四、优质服务心态 – “让客户也疯狂”

1.客户是朋友，不是上帝

2.实现双赢是客户服务的本质

3.主动热情

4.耐心周到

5.文明礼貌

6.尊重客户

## 第二讲：服务意识提升

本部分内容让学员认识要想为客户提供优质的服务，首先要提升服务人员的服务意识，才能更好地为客户服务。

### 一、服务意识

1. 为什么要有服务意识
2. 客户是怎么失去的？
3. 客户要什么？
4. 客户服务的等级
5. 我们在哪里？我们在为谁服务？谁在为我们服务？——角色定位
6. 什么是服务？
7. 你在为谁工作？——为自己？为企业？
8. 工作的心态决定你的成就感与幸福感
9. 不同心态不同收获
10. 让我们乐在工作，为自己工作

### 二、自觉主动地为客户服务

1. 服务意识要渗透到血脉里面
2. 服务水准差一点，服务意识差一截
3. 全民服务意识
4. 强化自己的服务意识
5. 坚持提供客户需要的服务
6. 优秀员工的服务意识

### 三、服务无小事

1. 细节决定成败
2. 莫以善小而不为
3. 做你应该做的事情
4. 从小处拉近与客户的距离
5. 多为客户做一些“小事”

## 四、创新客户服务

- 1.服务人性化
- 2.服务个性化
- 3.服务标准化
- 4.服务创新
- 5.即时服务
- 6.超值服务

### 第三讲：客户服务沟通修炼与投诉处理

本部分内容让学员掌握优质客户服务的重要体现在于如何与客户进行有效的沟通，掌握沟通的技巧才能使客户感受到满意的服务。

#### ◇ 客户服务的五项修炼

- (1) 第一项修炼：看 - 领先客户一步
- (2) 第二项修炼：听 - 接近与客户的关系
- (3) 第三项修炼：笑 - 微笑服务的魅力
- (4) 第四项修炼：说 - 客户更在乎你怎么说，而不是你说什么
- (5) 第五项修炼：动 - 运用身体语言的技巧

#### 1. 客户投诉心理分析

- (1) 求尊重心理
- (2) 求发泄心理
- (3) 求补偿心理

#### 2. 工作职责的把握与投诉处理的原则

- (1) 投诉处理的重要性
- (2) 客户投诉 = 机会
- (3) 为公司带来常客，改善品质的机会
- (4) 提高受理投诉人的应变能力
- (5) 欢迎与感谢的态度，不要害怕或逃避客户投诉
- (6) 以“客户为中心”，站在客户的立场思考和表述，决不争辩

