

# 满意的客户服务

## 课程背景：

在服务制胜的时代,如何做好满意的客户服务,可不是一个简单的课题,从心态,沟通技巧,商务礼仪,情绪管理各个方面都要去不断的修炼,才能打造出客户满意的服务。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**企业全体员工

**课程收益：**提升员工心态,礼仪,销售及沟通技巧,全方位打造满意的客户服务,提升客户满意度。

## 课程大纲：

**导言：**关于学习的效率及学习方法分析

**前言：**为什么要让顾客满意？

### 第一讲：服务新主张

#### 一、服务分析

#### 二、影响服务效果的三大因素

#### 三、影响服务效果的四大层面

### 第二讲：优秀的销售服务人员素质训练

#### 一、赢者心态训练

1、凡事正面积极

2、凡事颠峰状态

3、凡事主动出击

4、凡事全力以赴

5、感恩心态

6、态度 VS 能力

7、个人英雄 VS 团队精神

8、奉献 VS 索取

9、透支知识 VS 边干边学

10、老板心态

#### 二、沟通技巧训练

1、影响沟通效果的三大因素；

2、沟通六件宝

3、深入对方情境

#### 三、资源整合三大技巧

#### 四、商务礼仪训练

1、电话沟通礼仪

2、面谈沟通礼仪

3、处理顾客不满的礼仪

4、处理顾客投诉的礼仪

#### 五、缓解压力与情绪调整技巧训练

1、情绪调整五大技巧

2、自我激励五大技巧

### 3、团队激励六大技巧

#### 第三讲：售前服务技巧

##### 一、舒适的环境要求

##### 二、如何创造愉快的工作气氛

1、音乐的选择音乐类型、音量大小、播放时间

2、服务人员的精神面貌训练

##### 三、促销活动的设计与展示技巧

##### 四、服务人员之间分工与配合

##### 五、售前邀约顾客的方法与技巧

#### 第四讲：售中服务技巧

##### 一、感情交流

1、沟通六件宝

2、开场问候语

3、溶入对方的情境

##### 二、收集信息与挖掘顾客的深层需求

1、需要收集顾客信息内容

2、收集信息方法

3、快速分析信息技巧

4、冰山模型

5、需要 VS 需求

6、钓鱼理论

##### 三、产品推介技巧

1、影响沟通效果的三大因素

2、影响产品呈现效果的三大因素

3、产品推介的三大法宝

##### 四、异议处理技巧

1、异议产生的原因

2、异议处理三大技巧

3、共赢的谈判技巧

##### 五、缔结技巧

1、假设问句法

2、假设成交法

3、视觉销售法

4、假设解除抗拒法

5、反客为主法

6、打断连接法

7、提示引导法

8、心锚建立法

9、不确定缔结法

10、总结缔结法

11、宠物缔结法

12、富兰克林缔结法

13、延伸缔结法

- 14、订单缔结法
- 15、隐喻缔结法
- 16、门把缔结法
- 17、强迫成交法
- 18、问题缔结法
- 19、对比缔结法
- 20、客户转介绍法

## 六、收款技巧

- 1、收款方式
- 2、收款技巧

## 第五讲：售后服务技巧

### 一、建立客户档案

- 1、客户档案表格的设计、运用技巧；（含标准客户档案表展示）
- 2、建立客户档案表的技巧；
- 3、客户档案表的管理及存放技巧；

### 二、电话问候

- 1、问候的重要性
- 2、常规问候 1-3-7-21 法则；问候话术
- 3、重要节假日的问候问候话术

### 三、促销活动宣传

- 1、头脑风暴小活动希望有什么样的促销活动；
- 2、促销活动宣传的方式；
- 3、人员配合训练；

### 四、获取转介绍消费沟通

- 1、转介绍的重要性；
- 2、请求转介绍的话术训练

## 第六讲：顾客不满抱怨投诉处理技巧

### 一、理解顾客不满、抱怨、投诉

- 1、什么是顾客不满？什么是投诉？
- 2、不满 --> 抱怨 --> 投诉
- 3、顾客不满、抱怨、投诉的后果
- 4、有效化解抱怨与投诉的意义？

### 二、顾客心理分析

- 1、产生不满、抱怨、投诉的三大原因
- 2、顾客抱怨产生的过程
- 3、失去顾客的原因
- 4、顾客抱怨投诉的心理分析精神满足、物质满足；  
顾客三个自我心理分析及处理对策家长自我、成人自我、儿童自我
- 5、顾客抱怨投诉目的与动机

### 三、顾客投诉的处理技巧

- 1、处理投诉的要诀先处理感情、再处理事情
- 2、八种常见错误处理顾客抱怨的方式
- 3、顾客抱怨及投诉处理的六步骤

#### 4、模拟演练