

## 《个人大客户经理服务技能提升培训》课程方案

**【课程目标】** 掌握大客户经理的服务营销意识，了解服务客户过程中的礼仪和方法，掌握服务不同行为类型客户技巧，了解客户心理，与客户达成服务共识，把握客户需求，超越客户期望的方法，掌握沟通技巧，真正理解客户需求，掌握客户投诉产生的原因和机理，掌握投诉处理的基本原则和技巧，了解忠诚客户的价值,对客户进行分类管理，正确认识客户服务，创造共赢局面。

**【课程对象】** 大客户主管、个人大客户经理

**【课程时间】** 2天

**【课程大纲】**

### 一、大客户经理的服务营销意识

1. 目前市场主要竞争态势分析
2. 服务营销的独特之处
3. 建立分析服务的框架
4. 顾客的经历
5. 在市场上对服务进行定位

### 二、与客户达成服务共识

1. 与客户达成服务共识的决定性因素
2. 服务过程中客户决策的机理
3. 管理客户期望值,超越客户期望
4. 互动氛围的营造----舒适区概念

### 三、在服务过程中把握客户需求

1. 服务的过程与机理
2. 冰山理论
3. 客户的行为类型与服务心理分析
4. 针对不同行为类型客户的服务方法
5. 学员练习 速画像

### 四、良性互动---高水平服务能力的提升

1. 掌握与客户沟通的技巧与礼仪

2. 洞察先机,----服务概述的意义
3. 问题的重要性
4. 倾听客户心声,准确了解客户需求
5. 积极式倾听的表现形式
6. 沟通中的 IMPACT 和服务价值展示
7. 学员练习：封闭式问题的重要作用

## **五、掌握投诉处理原则，控制投诉升级**

1. 正确面对客户投诉
2. 客户为什么会投诉
3. 正确引导客户抱怨，向客户传递正面信息
4. 专门机构处理客户投诉
5. 投诉处理的第一原则
6. 案例分析与学员练习

## **六、掌握投诉处理技巧，重树客户信心**

1. 客户投诉处理三步曲
2. 客户投诉处理 3F 法则
3. 有效控制投诉客户情绪和投诉进程
4. 有效处理客户投诉的技巧
5. 重树客户信心，维护客户忠诚
6. 案例分析与学员练习

## **七、五星服务管理，提升企业服务价值**

1. 重视客户信息并进行客户信息管理
2. 对客户进行分类管理
3. 不同类别客户的服务战略
4. 五星客户识别和维护
5. 五星客户对企业的价值
6. 五星服务打造企业品牌

## **八、课程总结与回顾**