

《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. 动察先机,----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