

《营业厅经理管理技能培训》课程方案

【培训目标】：

通过三部分的集中学习，帮助学员建立完整的服务和产品质量监测体系；提升客户服务管理、营业厅营销管理能力；掌握营业厅服务、客户抱怨投诉处理技能和方法。

【培训对象】：

营业厅经理和服务主管

【培训时间】：

3天

【培训大纲】：

第一部分：客户服务管理技能培训

一、营业厅经理和服务主管的角色认知与定位

1. 营业厅经理和服务主管的定位
2. 营业厅经理和服务主管的核心职责
3. 营业厅的功能转型
4. 营业厅经理和服务主管的“三头六必”能力结构
5. 案例研讨：营业厅管理的5项困惑

二、客户服务的MOT、客户期望与客户满意度

1. 服务管理的8大要素
2. 服务蓝图
3. 制胜的MOT
4. 练习：分析中国移动的MOT
5. 影响顾客满意度的5大因素
6. 顾客满意方程式
7. 提升客户忠诚度的7条途径
8. 案例：一个顶四个的出租司机

三、服务质量提升分析

1. 顾客性格分析与服务质量管理
2. 顾客的动机分析与服务质量管理
3. 顾客深层需求---期望值分析

4. 顾客满意度 VS 顾客忠诚度
5. 顾客满意度的提升方法

四、现场员工服务质量督导管理技术

1. “细节决定成败”——发现现场员工行为偏差
2. 现场督导——解决现场员工行为偏差
3. 现场沟通
4. 问题追踪与反馈
5. 如何激发员工的工作热情——现场激励

第二部分：营业厅销售管理培训

一、营销的概念

二、消费者行为的概念

三、营业厅客户接触

1. 客户接触的关键转变
2. 顾问式营销循环
 - ✚ 建立信任
 - ✚ 产品说明
 - ✚ 拒绝处理
 - ✚ 业务促成

四、营业厅营销管理能力提升技巧

1. 店面营销—店内营销
 - ✚ 营业厅营销时机
 - ✚ 常用促销活动形式
 - ✚ 促销活动辅助
 - ✚ 实用柜台促销技能
2. 如何控制面谈内容
3. 推介技巧
4. 有效的拒绝应对
5. 如何缔结成交
 - ✚ 了解客户的购买模式

- ✚ 捕捉缔结时机

- ✚ 缔结技巧

第三部分：客户投诉的处理技巧

一、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

二、处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

三、投诉应对技巧

1. 客户投诉处理步骤（本位流程 6 个 C）

2. 如何将投诉处理的人员的行为与客户匹配

3. 不同类型客户投诉处理方法

- ✚ 情绪激动客户如何应对

- ✚ 如何拒绝客户无理要求

- ✚ 如何应对客户出而反尔

- ✚ 如何应对同行的刁难

- ✚ 负重投诉如何应对

四、客户抱怨投诉处理细节

1. 语言细节

2. 行为细节

3. 三换原则

五、快速处理客户投诉策略

1. 快速掌握对方核心需求技巧

2. 快速呈现解决方案

3. 快速解决问题技巧

六、客户投诉处理的十对策

1. 息事宁人策略

2. 巧妙借力策略

3. 黑白脸配合策略

4. 上级权利策略

5. 丢车保帅策略

6. 威逼利诱策略

7. 农村包围城市策略
8. 攻心为上策略
9. 巧妙诉苦策略
10. 同一战线策略

七、投诉危机的应对与补救措施

1. 如何做好投诉的服务补救工作
2. 服务补救的实施时机
3. 服务补救的实施对象
4. 服务补救的处理原则
5. 服务补救的基本目标
6. 服务补救的实操步骤
7. 服务补救的后期跟踪
8. 服务失误的应对措施
9. 产品套餐质量问题的应对措施
10. 流程漏洞的补救措施

第四部分：课程回顾