

全面客户满意度管理——《如何提供客户满意度》

讲师：黄铮

培训目的：

- 一、了解全业务竞争的态势和客户服务在全业务竞争中的意义和价值
- 二、了解近几年中国移动客户满意度调查现状
- 三、掌握科学的客户满意度调查方法和满意度管理相关理论。
- 四、掌握客户满意度短板提升理论、方法及应用
- 五、通过客户满意度提升专题研究掌握满意度提升的方法与技巧

课程大纲：

前言：

- 一、当今通讯市场的拼杀
- 二、企业管理依据客户满意度来变化
- 三、传统营销与关系营销的服务战略思考
- 四、新形势下的关系营销
- 五、提升客户满意度首先是要提升评价“一般”的客户

一、移动的新挑战——客户满意度提升

客户满意度概念

- 1、客户认知——从客户角度了解客户需求
- 2、客户种类
 - A、按时间分
 - B、按所处位置分
- 3、客户类型
 - A、显著性客户
 - B、隐藏性客户
- 4、客户认知决定其行动
- 5、现代企业客户关系的四个层次
- 6、什么是客户满意？
- 7、客户期望方程式：事先期望——事后获得
- 8、客户满意的三个构成要素
- 9、客户满意度直接影响商品销售率
- 10、服务的特征

- 11、服务就是用来满足客户的期望的
- 12、什么是服务质量
- 13、客户是怎样转向竞争者的？
- 14、客户认知的落差在哪？
- 15、哪些因素影响了客户的需求？
- 16、破解客户是如何看待和考虑客户对产品和服务的
- 17、客户服务的一般做法
- 18、客户现场服务的问题

二、如何提高营业厅满意度？

- 1、营业厅的主要问题是等候时间和营业员的整体表现
- 2、“等候时长”问题是一个复杂的系统问题
- 3、采取针对性的多举措并行，才能见成效
 - A、 优化厅内布局
 - B、优化渠道分流
 - C、弹性排班制度
 - D、业务预处理卡
 - E、业务流程优化
 - F、日程监督机制建立
 - G、考核机制优化
- 4、厅内和跨区弹性排班制度
- 5、营业厅管理提升框架
 - A、制度环境提升
 - B、营业厅管理提升思路
- 6、布局调整的科学原则
 - A、分区原则
 - B、动线原则
 - C、杠杆原则
- 7、客户在动线中的服务规范示例
- 8、业务预处理的管理规范

9、业务预处理的示例

10、班组文化建立

三、如何提升客户对新业务的满意度？

- 1、客户对新业务的满意度问题主要集中在资费上
- 2、新业务的资费问题怎么样让客户清楚的感知
- 3、新业务的不满意关键在于无人来教，带着客户感知。
- 4、新业务惊喜模式
 - A、初体验提醒
 - B、开通和取消提醒
 - C、弹性套餐
 - D、套餐超量提醒
 - E、转资费提醒
- 5、话费信息类惊喜小技巧
- 6、交费类惊喜服务

四、提高客户满意度的出发点-管理客户期望值

- 1、提高正面的客户实际感受
- 2、提供信息和选择其它方案
- 3、合理设定客户的期望值的技巧
- 4、降低客户的期望值的技巧

五、服务意识

- 1、为什么要有服务顾客的意识
- 2、顾客流失的原因
- 3、顾客要什么——服务因素的关键
- 4、顾客服务的等级
- 5、看的技巧——如何察言观色
- 6、看的技巧——预测顾客的需求
- 7、笑的技巧——微笑的服务魅力
- 8、微笑的三结合

- 9、说的技巧——如何引导顾客
- 10、说的技巧——顾客更在乎您怎么说
- 11、动的技巧——如何巧用身体语言
- 12、动的技巧——如何巧用身体语言
- 13、活学活用——如何平息顾客的不满
- 14、心灵鸡汤——克服顾客服务综合症

六、有效的处理投诉技巧

- 1、客户投诉类型与心理分析
- 2、有效处理客户投诉的原则
- 3、有效处理投诉的六步骤
- 4、平息顾客不满的技能
- 5、投诉处理的规范化方式

七、电话应对技巧

1. 电话应对 - 应答前的准备
2. 电话应对 - 应答时
3. 回应时需注意的礼貌

八、沟通技巧

4. 沟通包括五个要素
5. 口头沟通
6. 不同类型的受讯者
7. 说服不同类型受讯者的具体对策
8. 倾听
9. 倾听不良的原因
10. 察觉非语言的讯息
11. 有效培养倾听能力的六个秘诀
12. 非语言沟通的艺术和技巧
13. 成功的沟通方式
14. 成熟沟通的十大法则

九、如何提升自己交谈的本领

- 1、说好开场白

- 2、及时展开话题
- 3、在适当的时机结束话题
- 4、尽量使用柔和的语言基调
- 5、精心营造融洽氛围
- 6、巧妙表达不同意见
- 7、巧妙的问话方式
- 8、学会说“不”
- 9、不可闯入的交谈误区

十、情绪管理

1. 什么是情绪管理?
2. EQ 高手的特质
3. EQ 高手的技能
4. 情绪呈现程度与处理能力
5. 快乐的三个层次
6. 情绪管理技巧