

# 《皇牌服务--让客户永不变心的三项修炼》课程大纲

-----高效营销团队实战教练 **张朝强老师**

**【课程时间】**：2天

**【课程大纲】**：

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一章、现代服务新理念（案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、为什么要让客户满意

- （一）我们的工资由谁付？
- （二）什么是企业生存的根本？
- （三）在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？
- （四）客户满意好处与客户不满意的后果分析

二、客户满意度 VS 忠诚度

三、由客户满意到客户忠诚的服务策略

- （一）主动服务
- （二）创造惊喜
- （三）增进互动
- （四）超值享受
- （五）细节到位
- （六）量身打造
- （七）关怀体贴
- （八）客服工具

四、6心服务

- （一）正面心
- （二）团队心
- （三）主动心
- （四）付出心
- （五）责任心
- （六）平常心（受挫心态训练）

## 案例分析及短片观看：

海尔的五星级服务、成套服务  
修手机的经历  
移动公司的服务  
电话机质量投诉  
不要为了服务而服务

## 示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

## 第二章、服务沟通技巧（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

### 一、沟通的两种模式

### 二、沟通 3 要素

### 三、沟通的禅定----身心合一

### 四、沟通 4 大基石：

（一）望：1、眼球转动；2、观察部位；3、焦点 VS 外围视觉；4、读心术（表情、动作信号）

（二）闻：聆听的技巧、聆听的 4 个境界

（三）问：1、封闭式/开放式；2、高效引导法；3、三归提问法；4、强力提问法

（四）说：1、上什么山唱什么歌；2、见什么人说什么话；3、复述；4、先跟后带；5、魔术语言；6、增强说服力的方法（10 大说服力法则；其他增强说服力的方法）

五、亲和力：亲和力 3 前提、情感银行、同一频道----先跟后带、V.A.K、瞬间亲和力  
.....

### 六、沟通 8 宝

### 七、高效沟通六步曲

（一）、营造氛围

（二）、理解共赢

（三）、分析问题

（四）、提出方案

（五）、认同执行

（六）、检查反馈

### 八、高效沟通 3 要诀

（一）、标准化

（二）、多向性

（三）、短平快

### 九、抱楚为痛----沟通沟心

（一）行为冰山模型

（二）马斯洛需求层次论（完善版）

- (三) 钓鱼理论
- (四) 对方最关心的是什么
- (五) 如何站在对方立场进行沟通

## 十、明心见性----DISC 客户性格分析

- (一) DISC 四种性格的特点描述
- (二) DISC 四种性格的录像片断
- (三) 针对不同性格的沟通技巧
- (四) 自我测试：自己属于什么性格？

案例分析、游戏及短片观看： 沟通中的误会

不同性格客户的沟通

三分医机，七分医人

乔吉拉德的教训

无法抗拒的亲合力

德国情报局的读心术

游戏、训练：巧猜年龄、生日

3 种角色的沟通

## 第三章、客户投诉处理技巧（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

### 一、如何看待客户投诉？

- (一) 任何行为背后都有正面的动机
- (二) 看清自己
- (三) 进步动力

### 二、客户三种需求

- (一) 业务咨询
- (二) 倾诉发泄
- (三) 尊重认同

### 三、处理客户投诉的宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

### 四、客户投诉处理的原则：客户永远没有错

### 五、处理投诉的要诀

- (一) 结果第一，道理第二
- (二) 先处理感情，再处理事情

### 六、转怒为喜---顾客不满抱怨投诉处理技巧

- (一) 产生不满、抱怨、投诉的三大原因

- 1、对产品和服务项目本身的不满
- 2、客户对服务人员的服务态度及技巧不满

### 3、客户自己的原因

#### (二) 客户抱怨产生的过程

- 1、由量的积累到质的爆发；
- 2、潜在不满→即将转化为抱怨→抱怨→潜在投诉→投诉

#### (三) 顾客抱怨投诉的心理分析

- 1、精神满足
- 2、物质满足

#### (四) 影响处理客户不满、抱怨、投诉效果的三大因素

- 1、处理时的沟通语言
- 2、处理时的方式及技巧
- 3、处理时的态度、情绪

#### (五) 客户四种性格与抱怨投诉的心理分析及处理技巧

- 1、针对 **DISC** 四种客户性格的沟通技巧
- 2、针对 **DISC** 四种客户性格的抱怨投诉处理技巧

#### (六) 超越客户满意的三大策略

- 1、提高服务品质
- 2、巧妙地降低客户期望值
- 3、精神情感层面满足

#### (七) 顾客抱怨投诉处理管理

- 1、三换原则
- 2、“同一口径”法则
- 3、“24小时”法则

#### (八) 10种常见错误处理顾客抱怨的方式

- 1、只有道歉没有进一步行动
- 2、把错误归咎到顾客身上
- 3、承诺没有兑现
- 4、完全没反应
- 5、粗鲁无礼
- 6、逃避个人责任
- 7、非语言排斥
- 8、质问顾客
- 9、语言地雷
- 10、忽视客户的情感需求

#### (九) 顾客抱怨及投诉处理的六步骤

- 1、耐心倾听
- 2、表示同情理解或真情致歉

- 3、分析原因
- 4、提出公平化解方案
- 5、获得认同立即执行
- 6、跟进实施

#### (十) 顾客抱怨投诉处理的“三明治”技巧

#### (十一) 降低客户期望值的技巧

- 1、巧妙诉苦法
- 2、表示理解法
- 3、真诚请教法
- 4、同一战线法
- 5、善用标准法
- 6、叙述经验法
- 7、首次发现法
- 8、先紧后松法
- 9、原因结果法

#### (十二) 当我们无法满足客户时

- 1、替代方案
- 2、巧妙示弱
- 3、巧妙转移

#### (十三) 快速处理客户抱怨投诉策略

- 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

#### (十四) 客户抱怨及投诉处理的八大策略

- 1、息事宁人策略；
- 2、ABC 法则策略；
- 3、黑白脸策略；
- 4、上级权利策略；
- 5、丢车保帅策略
- 6、威逼利诱策略；
- 7、迂回包抄策略；
- 8、攻心为上策略

#### (十五) 特殊顾客抱怨投诉处理策略整合

- 1、公司原因造成的抱怨投诉
- 2、骚扰顾客抱怨投诉
- 3、恶意投诉

模拟演练

案例分析：移动公司处理顾客抱怨案例

95598 客户投诉案例

不要为了服务而服务

新买的洗衣机会走路

消了电视机的磁却消不了客户的气

某电子企业客户投诉处理案例

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评  
示范指导、模拟练习

问与答

学习总结与行动计划