

---

## 《关键时刻 (Moments of Truth) 客户服务方法与技巧》

【课程名称】： 客户服务方法 (Moments of Truth) 与技巧

【标准课时】： 12 小时

【授课讲师】： 锺灵 先生

【授课对象】： 与经销商沟通的一线销售人员，销售经理人

【培训目标】 认识自我在企业中的角色、职责与价值；学习服务客户的新思维、新理念、新方法 (Moments of Truth) ；学习个性化服务、情感化服务、维持客户忠诚。

【课程大纲】

模块一：销售人员角色认知与职责

1. 客户经理要负什么责任
2. 客户经理代表什么？
3. 明确与经销商的利益关系
4. 明确与经销商的监控关系
5. 优秀客户经理的八大心态
6. 如何成为优秀的客户经理？
7. 客户经理的在企业中价值
8. 客户经理职业生涯与前景

模块二、客户服务循环 (Moments of Truth) 四步模型

1. 探询和理解对方的期望
2. 提议行动并获得认可
3. 管理行动保证兑现
4. 确认满足了对方的期望

实战案例：如何在服务中巧干？

模块三、探询和理解对方的期望

1. 为客户着想与客户利益分析
2. 寻找及确认客户的期望
3. 培养倾听客户的能力
4. 挖掘客户需求的提问技术
5. 聆听的关键技术

---

6. 面对客户异议如何引导？

7. 终端铺市异议处理的 10 个回答话术

案例：经销商说：我库里有货，现在不用进，卖完了再说。

模块四、提议行动并获得认可

1. 什么是恰当的提议
2. 平衡客户的需求与公司的支持能力
3. 确保你打算处理的是一个双赢的机会
4. 案例：如何站在客户利益的角度提出建议？

模块五、寻找及确认客户的期望

1. 帮助你实现承诺的准则-5C 原则
2. 如何察觉客户的心理期望？
3. 通过发现客户的心理需要为客户增值
4. 如何正确使用和巩固客户关系？
5. 如何呈现利益：把自己的长处和客户的需要联系起来（FAB 法则）

模块六、确认满足了对方的期望

1. 如何完整满足客户的期望？
2. 如何让客户把满意说出来？
3. 让客户满意确认的用语与话术
4. 回顾运用客户服务循环（Moments of Truth）模式

模块七、个性化服务

前言：个性化服务的四个步骤

1. 个性化服务的必然趋势
2. 客户性格分析与相对应的沟通方法
3. 以客户为导向，重新制定体制
4. 以需求为目标，精心制定服务
5. 以沟通为纽带，建立客户资料

案例分享：拒绝服务这样的大客户？

模块八、情感化服务

1. 情感化客户服务概念
2. 情感化服务的一般内容
3. 情感化服务的核心要素

---

4. 情感化服务 服务流程优化

5. 服务流程优化的主要途径和要点

案例分析：