

---

# 工业品客户满意度提升培训

## 【授课时长】

一天

## 【课程收益】

1. 了解全面客户满意的真正涵义和基本原理，树立全面客户满意意识；
2. 掌握实现客户满意的重要性和达成客户满意的策略；
3. 树立内部客户意识，达成内部客户满意，建立和谐的内部关系，加强团队凝聚力；
4. 了解沟通的障碍，掌握有效沟通的方法，最终达成客户的满意；
5. 有效解决客户投诉，稳定和提升客户满意度，延续建立长久合作关系。

## 【授课对象】

工业品企业销售人员和技术服务人员。

## 【课程特色】

讲授互动、销售游戏、视频观摩、角色演练、小组研讨、案例分享、课堂练习、规律总结、难点答疑。

## 【课程大纲】

第一单元：顾客满意经营的真谛

1. 市场营销观念的四个主要支柱
2. 内部营销、外部营销、社会营销三者之关系

◇内部营销案例——日本重机 (JUKI) 成功之道

◇问题思考：顾客满意首先应该创造良好的工作环境

3. 优质服务的障碍

◇练习：你打算如何消除这些障碍？

4. 优质服务质量特点

---

◇ 案例：日本重机 (JUKI) 个性化零距离服务

第二单元：工业品优质客户服务标准

1. “关心”顾客——CARE 原则
2. 优质顾客服务的程序面与个人面：

①“冷淡型”服务特点

②“生产型”服务特点

③“友好型”服务特点

④“优质型”服务特点

3. 工业品优质客户 3 个服务标准

◇ 案例：日本重机 (JUKI) 优质服务标准

第三单元：工业品客户服务策略制定

1. 技术培训服务——客户开发之有力武器
2. 定期维修与保养服务——客户开发之急先锋
3. 市场开拓与推广服务
4. 客情关系维护与增值服务

◇案例：日本重机 (JUKI) “三月客户大回访活动”

◇小组讨论：现有售后服务体系利与弊，如何改进优化？

第四单元：工业品客户服务沟通技巧

◇视频观摩：《公主日记》蜜亚改头换面

1. 技术服务工程师职业要求与服务礼仪
2. 服务三统一：着装统一、语言统一、行为统一

◇案例 IBM--世界上最讲究服务的公司

3. 成功的客户沟通技巧

---

◇视频观摩：《简单复杂化》

① 倾听技巧

② 提问技巧

◇小组讨论：如何与不同类型客户打交道？

第五单元：工业品优质客户服务技巧指引

1. 电话接听、转接、拨打礼仪

\* 16 条电话黄金规则

2. 当你和顾客初次接触时应该这么做？

\* 第一次的印象不佳，你将很难有第二次机会。

3. 当顾客有特殊需求时，你应该这么做？

\* 专业精神的标志

4. 当顾客拿不定主意时，你应该这么做？

\* 用明确地建议来化解他的疑惑。

5. 当顾客购买之后，你应该这么做？

\* 给顾客的要超过自己原先所承诺的。

6. 当顾客拒绝购买之时，你应该这么做？

\* 以谦虚有礼的态度相待。

7. 当顾客生气或指责时，你应该这么做？

\* 顾客并不永远都是对的，但他永远都是第一位的。

8. 十种服务顾客的好习惯

第六单元：有效处理顾客的抱怨与异议

◇视频观摩：《客户抱怨化解》

1. 你认为顾客为什么会不满？

- 
2. 平息顾客不满的 15 点技巧
  3. 面对激动顾客的处置 4 要点
  4. 解决顾客问题的六大步骤
  5. 事关紧要的 5 点措辞
  6. 客户类型分析与应对技巧