
《卓越的客户服务技能培训》

【培训背景】

未来企业拼什么?拼服务!只有拥有最完美服务的企业，才是客人永远用行动和货币去支持的企业。

服务是企业参与市场竞争的有效手段，也是企业管理水平的具体表现。随着市场经济的发展，也带来了企业服务竞争的不断升级，迫切要求企业迅速更新理念，把服务问题提高到战略高度来认识，在服务上不断追求高标准，提升服务品位，创造服务特色，打造服务品牌。

美国著名的管理学家托马斯·彼得斯和罗伯特·奥特曼调查研究了全美最杰出的43家企业后指出：这些公司不管是属于机械制造业，物流行业，或是高科技工业，他们都以服务业自居。

【培训时间】

两天

【培训对象】

移动全体员工

【培训目的】

1. 通过培训提升学员的服务理念;
2. 通过培训提升学员的服务意识;
3. 通过培训帮助学员塑造职业化的形象;
4. 通过培训使学员掌握规范的服务、与投诉处理技巧;
5. 通过培训塑造企业的服务形象、完美树立优质服务品牌。

【课程大纲】

头脑风暴：您碰到哪些关于服务、服务管理方面的问题？

第一讲：为什么要让客户满意

1. 为什么要建立客户意识
2. 企业核心竞争力的体现
3. 服务理念的“数字化”观点

-
4. 客户不满意的后果
 5. 客户满意带来的好处
 6. “客户满意”的真实含义
 7. 为什么要建立服务客户的意识
 8. 服务与业绩的关系

第二讲：具备良好心态和正确服务理念

一、思想定位，热爱服务

1. 我做服务，我自豪
2. 我热爱服务工作
3. 将服务工作作为一生的选择

二、摆脱不良心态的纠缠

1. 跳出畏惧的心理漩涡
2. 战胜胆怯
3. 克服倦怠
4. 冷静沉着
5. 重新振作
6. 一笑了之

三、以客户为中心的服务理念

1. 客户服务的概念
2. 创造客户，服务个性

第三讲：服务人员情绪调整训练

一、认识压力

二、积极心态塑造

凡事正面积极、凡事巅峰状态、凡事主动出击、凡事全力以赴

三、疏解压力与情绪调整技巧

四、自我的压力与情绪管理

五、自我激励七大技巧

奖励法

微笑法

运动法

学习法

转移法

发泄法

忽视法

第四讲：服务沟通训练

一、影响沟通效果的因素

内容

声音语言

态度、情绪信心

二、沟通六件宝

微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

三、高效引导技巧

开放式提问、封闭式提问

SPIN 提问技巧

经典高效引导技巧

四、高效沟通四要诀

第五讲：客户抱怨与投诉的处理技巧

一、服务意识决定顾客抱怨处理的结果

你能容忍客户的抱怨吗?你是如何对待客户的抱怨的?是怒目相对?还是一笑了之?认为客户是在找茬还是会反省自己?如何看待客户的抱怨以及处理客户的抱怨，将是客户服务的重要一环。

1. 面对顾客抱怨应该具有的态度——态度决定一切
2. 与客户争论之结果——永远无法在与顾客的争论中获胜
3. 服务态度对顾客的影响——换位思考
4. 客户的情绪银行——储蓄还是借贷
5. 处理客户抱怨的原则——行动指南
6. 延续——服务后的关怀

案例：“如何应对顾客辱骂？”

二、客户投诉处理技巧

- 1、客户抱怨投诉心理分析
- 2、产生不满、抱怨、投诉的三大原因
- 3、客户抱怨产生的过程
- 4、客户抱怨投诉目的与动机
- 5、超越客户满意的三大策略
- 6、处理客户投诉宗旨
- 7、处理客户投诉的要诀

——先处理感情，再处理事情；

三、6种错误处理客户抱怨投诉的方式

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. 处理的方式及技巧
3. 处理时态度、情绪、信心

五、客户抱怨投诉处理的六步骤：

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

六、客户抱怨投诉处理的三明治技巧

七、巧妙降低客户期望值技巧

1. 巧妙诉苦法
2. 表示理解法
3. 巧妙请教法
4. 同一战线法

第六讲：不断提高患者的转移成本

- 1、什么是转移成本(客户不与我们合作而付出的成本)
- 2、提高客户转移成本的方法
- 3、服务标准的升华

4、服务标准由客户决定

5、学会打破客户交往的平衡，不断超出客户的期望值

课程回顾与总结，学员答疑。

“会道者一缕藕丝牵大象，盲修者千斤铁棒打苍蝇”!