
客户服务意识与技能提升

【授课时长】

2天

【课程收益】

一方面企业不断的发展壮大，而员工的职业素质和管理却没有得

到相应的提升，从而出现了市场增长，客户服务却问题频繁，客户满意度大幅下滑的情况；另一方面，同行业优秀的竞争者不断的出现，甚至外资企业的进入，给予了客户更多的选择，如何在同质化竞争的今天打造企业的核心竞争力更是摆在管理者面前的一道不得不面对的难题。本课程将通过系统的流程、实战的技巧，让学员认知服务理念、提升服务意识，掌握专业的客户服务沟通技

巧，提升员工服务职业化水平，打造企业基于服务的核心竞争优势。

【授课对象】

服务人员、销售人员、需要提升服务水平的人员

【课程大纲】

第一章、客户服务概述

一、客户服务理念的重要性

- 1、服务的深层含义
- 2、服务管理是什么？
- 3、服务经济的发展

二、服务品质的含义及期望

- 1、服务品质的含义
- 2、服务期望的五个层次
- 3、服务期望的影响因素
- 4、服务品质的五个特点
- 5、服务品质的重要性
- 6、内部失败成本与外部失败成本

三、服务的四种类型

- 1、冰箱型
- 2、工厂型
- 3、动物园型
- 4、高品质的服务

四、良好服务的标准

- 1、与结果有关的标准
- 2、与程序有关的标准
- 3、与形象有关的标准

-
- 4、客户的七个期望
 - 5、客户服务的七个致命错误
 - 五、服务品质模式
 - 1、服务品质模型
 - 2、顾客导向的互动做法
 - 3、服务品质的五个缺口
 - 4、PZB 服务品质模式
 - 5、服务品质的三个构成要素
 - 六、客户满意度
 - 1、客户满意的影响
 - 2、客户满意与客户忠诚
 - 3、客户满意的归因理论
 - 4、客户满意的公平理论
 - 5、客户满意的追踪
 - 七、服务流程
 - 1、高接触服务与低接触服务
 - 2、服务流程与服务蓝图
 - 3、消费者参与
 - 4、供需管理
 - 5、降低客户等候负担的四个策略
 - 八、真理瞬间
 - 1、案例导入
 - 2、真理瞬间的影响
 - 3、确保客户满意的关键

案例分析：联想如何提升客户满意度
 - 九、心态训练
 - 1、情绪 ABC 理论
 - 2、信念、价值观、规则的作用
 - 3、你所相信的决定了你所拥有的
 - 4、你对现状 100%满意吗
 - 5、信念的桌面理论
 - 6、服务人员必修职业理念
- ## 第二章、客户服务的创新
- 一、人性化服务
 - 1、人性化服务的三个切入点
 - 2、人性化服务的两大标准
 - 3、人性化服务的三个要求
 - 4、人性化服务的实战操作
 - 二、个性化服务
 - 1、个性化服务的三个设计策略
 - 2、个性化服务的三项实施要点
 - 3、个性化服务的实战操作
 - 三、标准化服务
 - 1、制定服务标准的五项规则

2、标准化服务的三大内容

3、标准化服务的管理方法

四、即时服务

1、即时服务的三项流程

2、即时服务的三个关键

五、体验式服务

1、体验式服务的五种形式

2、体验式服务的五大步骤

六、一对一服务

1、一对一服务的五个关键

2、一对一服务的三个切入点

3、一对一服务的实战操作

七、服务创新

1、服务创新的四个维度

2、服务创新的七个关键

七、其他服务策略

1、电子化服务

2、顾问式服务

3、一站式服务

案例分析：海尔的服务策略、海底捞的服务创新

第三章、客户满意技巧

一、客户满意技巧的概念

二、同客户情感打交道的三部曲

1、表达服务意愿

2、体谅客户情感

3、主动承担责任

三、提高语言的感染力

1、表达服务热情

2、提高声音感染力的方法

3、提高语言本身的感染力

四、处理客户问题的技巧

1、客户的根本需求是什么

2、处理问题的五步法

五、客服沟通的技巧

1、有效询问的六种策略

2、聆听的三个层次

3、聆听的九个技巧

4、如何成为好的聆听者

5、客服人员的六个话语特点

6、客服人员声音十忌

7、客服人员避免使用的四类语言

8、服务用语三项原则

七、管理客户期望值与技巧原则

1、管理客户期望值的概念

2、管理客户期望值的原则

3、管理客户期望值的技巧

案例分析：如何管理客户的期望值

第四章、处理客户不满的技巧

一、处理客户不满的重要性

1、客户不满的几组数字

2、客户为什么会不满

3、客户不满时想得到什么

二、处理客户不满的原则

1、正确的态度

2、及时处理

3、判断是否产生不满

4、运用情感处理及处理问题的方法

三、处理客户不满的程序

1、营造气氛

2、诊断问题

3、寻求方案

4、达成共识

5、贯彻落实

四、处理客户不满的注意事项与技巧

1、传递坏消息的原则与技巧

2、处理客户不满的常见错误

3、处理客户不满的正确行为

第五章、客户服务的管理策略

一、客户抱怨的渠道建设

1、建立客户抱怨渠道

2、客户抱怨渠道分析

案例分析：某企业的抱怨渠道建设

二、协调处理机制的建设

1、协调处理机制建设的四大要点

案例分析：某银行的协调处理机制

三、客户抱怨分析

1、客户抱怨的两种类型

2、客户抱怨的两大原因

3、客户抱怨的分析

四、客户冲突管理

1、客户冲突管理的五个原则

2、客户冲突管理的三大步骤

五、客户危机处理

1、客户危机处理的四项原则

2、客户危机处理的四个流程

六、客户责任管理

1、明确客服人员处理责任的六项原则

2、客户责任管理的实战操作

