
《金牌客户服务技巧》

课程介绍：

- (1) 客户服务是一种无形产品，如何通过优质服务使无形产品有形化。
- (2) 金牌客户服务是怎样一种服务表现？
- (3) 在令客户满意的前提下，如何有效的管理客户的期望值？
- (4) 面对激烈的客户投诉怎样最高限度的获得客户的满意与谅解？
- (5) 怎样迎接超负荷的服务工作挑战？
- (6) 是否有一种实战高效的服务技巧指导我们的服务行为？

适应对象：企业的销售人员、客户服务支持人员、客户服务经理及企业内部其他客户服务人员

培训目标：

- (1) 有效提升客户服务意识，以保持一种以客户为中心的态度。
- (2) 理解客户对服务的观点，以养成时刻站在客户的立场思考问题的习惯。
- (3) 学习运用一种有效的服务技巧指导自己的服务行为。
- (4) 理解客户工作中团队合作的重要性，培养团队精神。
- (5) 提高应变处理投诉问题的能力，并借机把潜在的客户抱怨转成公司致胜的机会。

培训方式：录像观摩、服务游戏、互动授课、分组讨论、案例分析、课堂练习、实战演练

培训用时：2天/12小时（可根据企业情况调准）

课程提纲

课程的实战性：案例分析、角色扮演

课程中，在服务循环图的每一个阶段讲授后，都精心设计案例分析、角色扮演等多种互动形式的实战练习，对这个阶段应该掌握的服务技巧进行强化训练；通过这些练习加强学员对金牌服务技巧的掌握，在课程的结尾，通过一个服务竞争游戏对学员在整个服务循环图中运用的服务技巧的掌握程度进行实战考核并获得最佳培训效果。

单元一：你的工作

在“你的工作”里，中心是你。你将了解到服务技巧、态度和观察力的重要性、服务工作面临的挑战服务技巧和态度将指导你对客户的言行、而观察力将帮助你观察客户和他们的需要，这将有助于你提升对客户服务质量。

§服务工作面临的挑战 §什么是金牌客户服务

§如何有效应对服务挑剔

单元二：工作的你

在“工作的你”里，你将了解到作为一名优秀的客户服务代表，需要具备的基本素质和条件，是为客户提供金牌服务的保障。

§分组练习：【服务天使自画像】 §服务代表的职业化塑造

§服务代表的品格素质 §课堂练习：【服务潜能测试】

单元三：你的客户

在这里你将了解什么是客户的观点，学会永远努力通过客户的眼光来观察服务，用客户服务循环图来帮助你做的服务是以客户为中心。

§分组讨论：【体验作为客户的经历】 §优质服务是穿客户的鞋子

§客户的观点 §客户的期望值

§客户满意度 §客户的类型

§客户服务循环图

单元四：接待客户

客户是否愿意享受一个企业的服务或购买它的产品，取决于他如何被接待，在接待客户的阶段，以客户为中心意味着把每一位客户都作为很有价值的个人来接待。

§接待客户的循环图 §接待客户的准备

§欢迎你的客户

单元五：理解客户

理解客户是客户服务循环中最困难的阶段，因为它要求你全身心地集中注意客户在说什么，我们在这里将学习用来理解客户的技巧：

§听事实和感情 §问问题以澄清

§重述事实和感情

单元六：帮助客户

真正集中注意力于我们会表现出提供帮助地真诚愿望——即便是在最繁忙的时候：

§向你的客户提供信息和选择 §设定现实地期望值

§对产品或行动进程达成协议

单元七：留信客户

服务给客户的最后印象是感受到了良好地服务，这种影响很大，你将学会使用留住客户的技能以保证客户最终满意并建立起一座通向你公司未来商务的桥梁。

§留住客户循环图 §留住客户地步骤

单元八：团队合作

在大多数公司来中，我们即作为个人又作为集体的一员来为客户服务，客户希望从你这里得到良好的服务，对他们来说，你就是公司。为了提供良好地服务，并保证客户会继续选择你的公司，你需要依靠你公司中其他团队成员的帮助。当你们共同工作得很好时，你的任务更为轻松，而客户通常会更高兴。

§管理好服务传接 §利用客户服务循环图进行团队合作

单元九：服务挑战

搞糊涂了的客户、难对付的客户、愤怒的客户、有特殊需要的客户——他们都可能给你造成挑战。你将学习在处理非常情况时如何应用同客户沟通的技巧。你还将学会用使客户满意和忠实于你公司的方式的处理问题和投诉，使你同客户之间的距离架起桥梁，让问题更易于解决。

§有效处理客户投诉的意义 §利用客户服务循环图

§正确处理客户投诉的原则

§客户投诉的原因分析

§有效处理投诉的技巧

§投诉处理结束后的工作