
用结果说话，以实效为准，为目标负责，因为专业所以卓越

《客户服务营销技能提升》

主讲：吴兴波

课程类别

服务营销、营销意识、客户服务、沟通协作

培训对象

客服人员/销售人员/销售经理

培训形式

专题讲授/互动问答/案例分析/视频分析/现场讨论

培训时间

一天，不少于6小时

培训目标和效果

- ✦ 了解营销对于企业发展的重要性
- ✦ 使学员理解营销，学习营销，具备营销意识
- ✦ 学习了解为什么要做好客户服务
- ✦ 掌握服务营销的本质和核心关键
- ✦ 掌握做好服务的策略和技巧
- ✦ 掌握沟通与协作的七大问题解决办法
- ✦ 掌握有效沟通的艺术和方法

🌈 学习服务营销的价值，掌握做好服务营销的方法

课程纲要

第一部分：营销，企业发展的先锋军

一、营销概述

- 1、营销概念
- 2、营销就是结果
- 3、营销以客为主
- 4、营销就是市场，就是民心所向
- 5、营销三大要素
- 6、营销的买卖关系
- 7、客户之核心感觉

二、市场营销意识

1. 营销的本质
1. 营销四大问题
 - ◇ 卖什么？
 - ◇ 卖给谁？
 - ◇ 怎么卖？
 - ◇ 谁来卖？
2. 市场竞争的核心
3. 一切围绕市场，围绕市场一切
4. 与时俱进的市场意识

第二部分：服务，企业发展的基石

一、服务的重要性

1. 案例讨论：为什么要服务，为什么要让顾客满意
2. 我们的工资由谁付？
3. 什么是企业生存的根本？
4. 在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？
5. 交朋友难，失朋友容易，获得一个新顾客比留住一个已有的顾客花费更大
6. 除非你能很快弥补损失，否则失去的顾客将永远失去

-
7. 不满意的顾客比满意的顾客拥有更多的“朋友”
 8. 顾客不总是对的，顾客错了，就把“对”让给他
 9. 顾客有充分的选择权力
 10. 如果你不去照顾你的顾客，那么别人就会去照顾。

二、服务的策略和技巧

1. 满足客户的期望值
 1. 如何在客户面前建立可亲、可近、可信任的第一形象？
 - ◇ 形象塑造
 - ◇ 微笑与肢体语言
 2. 规范服务标准，强化服务理念
 3. 服务的基本语言
 - ◇ 良好的语音、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言
 - ◇ 语言清晰度、专业度、亲和力
 - ◇ 来有迎声，问有答声，走有送声
 5. 优质的客户服务
 - ◇ 客户最需要什么？
 - ◇ 用心服务.尊重对方.换位思考
 - ◇ 服务语言的准确性、技巧性
 - ◇ 增加语言的力量，表示肯定和专业
 - ◇ 对事实或感受做正面反应，不要有抵触情绪
 - ◇ 倾听技巧训练
 - ◇ 调整自己的说话风格

第三部分：沟通与协作，服务营销的关键

壹、沟通与协作的探讨

1. 什么是协作？协作的作用？
2. 协作成功的五个决定因素
3. 只强调小团体利益，没有全局意识
4. 共赢的思想，结果的导向
5. 慈悲为怀，方便为门

6. 非营销人的沟通思维与策略

7. 非营销人的服务营销

二、沟通与协作的问题呈现

1. 屡次沟通没有结果怎么办？

1. 遇到一些同事说一套做一套怎么办？

2. 跟客户解释不通，不配合怎么办？

3. 客户推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？

4. 各部门对同一问题有不同的看法怎么办？

5. 沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？

6. 关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？

三、有效沟通的艺术和方法

1. 有效沟通的信念

1. 有效沟通是理解力

2. 有效沟通的四个原则

3. 有效沟通的黄金定律

4. 有效沟通的关键点

5. 沟通的基本方法

6. 沟通障碍及化解办法

第四部分：服务营销，业绩递增的法宝

一、服务营销的价值

1. 品牌源于服务

2. 留住客户的关键在服务营销

3. 服务营销无形胜有形

4. 服务营销的价值

5. 服务营销无对错，重在有心人

6. 顾客满意好处与顾客不满意的后果分析

7. “专业”服务，发展的保障

8. 客户因服务而忠诚

二、做好服务营销，创造一流业绩

-
1. 探讨：假设没有好的服务，营销会如何？
 2. 提升服务能力，创造一流业绩
 3. 服务营销三关键：规范、服务、创新
 4. 用心服务，创造价值
 5. 增值服务，缔造永恒