

《卓越的客户服务理念与技巧》

(1天)

课程对象：

- ✚ 客户服务经理、客户服务专员等，其他的在工作中需要与客户接触的客户服务部人员、销售部人员、接待人员、售后服务人员，以及希望能够通过培训提升下属服务水平营销经理、客户服务管理人员等各类相关人员。

课程背景：

- ✚ 客户服务已不单是售后服务人员或服务型企业员工关心的事，拥有持续竞争优势的企业的员工也能从战略层面以深邃的客户需求预见能力而征服客户、傲视群雄。打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点。

课程优势：

服务理念感悟 + 服务心态塑造 + 服务技巧提升

课程收获：

- ✚ 让有关客户服务的卓越理念能真正渗透在客服人员的一言、一行、一笑等神态举止之中，体现在公司客户服务的各类措施中；
- ✚ 能够通过客户服务沟通各个环节的服务技巧、客户服务各个阶段的服务技巧、投诉抱怨处理的技巧的演练切实提升客户服务能力和技巧；
- ✚ 参与公司服务管理与创新，设计各类个性化服务举措，全方位提升客户满意度。

课程大纲：

第一部分 为什么服务“不到位”？

1. 个人“服务”之路的障碍——

- ◇ 观念不对
- ◇ 努力不够
- ◇ 方法不对
- ◇ 反应太慢

2. 服务差的原因：

- ◇ 工作压力
- ◇ 私人问题

- ◇ 不良管理
- ◇ 责任问题
- ◇ 技术问题

3. 日常工作中“干劲的大敌”：

- ◇ 身心疲劳
- ◇ 情绪低潮
- ◇ 心有牵挂
- ◇ 纠葛
- ◇ 杂务

第二部分 服务理念与技巧

——“服”就是听人家的，“务”就得做好自己的事，“服务”就是——

1、客户服务与客户服务技巧

- ◇ 客户服务与“服务营销”
- ◇ 客户服务的“技巧”
- ◇ 客户服务需要具备的能力
- ◇ 客户服务的关键点——态度决定一切

2、服务理念——以客户为中心

- ★ 小组研讨：客户为何不满？
——接收快递的“经历”
- ◇ 客户服务的概念
 - ★ 研讨与情景模拟：优质的客户服务
- ◇ 以客户为中心的理念和表现
 - ★ 研讨：以客户为中心
- ◇ 如何使客户获得的价值最大化
 - ★ 研讨：设计我们的客户服务水平提升的方向

3、服务理念——如何获得超值服务的回报

- 服务如果是“谈恋爱”？
- ◇ 超值服务的无穷价值
 - ★ 计算与研讨：超值服务的回报

4、服务理念——抱怨是金

——企业长盛不衰的理念基因

★ 小组研讨：抱怨是金还是沉默是金？

★ 抱怨的客户是“买家”？

◇ 了解人性——包含在客户行为中的人性

◇ 客户的期望

◇ 人与人是“不平等”的——体现在角色差异

5、服务理念——内部客户---塑造优秀客户服务的内部环境

◇ 谁是我的内部客户？

◇ 内部客户服务的理念

◇ 内部客户服务的各种形式

★ 小组研讨：谁束缚住了他，没有任何借口

★ 内部服务的文化：共同的价值观

6.提升服务品质的三大窍门：

◇ 附加价值

◇ 高品质的服务

◇ 差异性的服务

第三部分 修炼服务沟通各个环节的技巧

——理解万岁，取决于沟通万万岁——

1、认识你的服务角色

——角色分析与定位

◇ 理解你的企业、工作、客户

◇ 顾客最在意的三件事

★ 人的行为/产品与服务/流程

2、客户服务过程中的沟通技巧

◇ 服务沟通的要点

——黄金法则：

——白金法则：

★ 研讨练习：服务沟通能力对于个人和企业的长远意义

◇ 倾听的技巧

- ◇ 倾听的一般注意点
 - ★ 案例分析：区分不同表现的听的习惯
- ◇ 说的技巧
 - ★ 让对方听得进去
 - ★ 让对方听的乐意
 - ★ 让对方听的合理
 - ★ 研讨练习：客户服务过程中十个常见场合下的应答
 - ★ 案例分析：说的口气
- ◇ 问的技巧
 - ★ 案例分析：问的智慧
- ◇ 如何运用开放式问题与封闭式问题与客户沟通
- ◇ 身体语言
 - ★ 活动：身体语言的影响力
 - ★ 脸笑、嘴甜、腰软、手脚勤快
 - ★ 案例研讨：客户服务过程中如何提升感染力
- ◇ 电话沟通的技巧
- ◇ 电话沟通的一般要求

第四部分 提升服务过程主要阶段的服务技巧

——让顾客赢得道理，让自己赢得生意——

1、优质客户服务的四个基本阶段

- ◇ 接待客户
 - ★ 比较练习：接待客户的不同表现
 - ★ 接待客户时打招呼的标准
- ◇ 理解客户——洞察客户的心理
 - “立柜三年，可以相面”
 - ★ 理解客户的一般要求和方法
- ◇ 帮助客户
 - 给自己增加更多的麻烦，给别人带来更多的方便
 - ★ 把握客户的期望值

★ 管理客户的期望值

◇ 留住客户

★ 留住客户的基本步骤

★ 留住客户与深挖客户需求的结合

2、有效应对客户抱怨

◇ 认识客户的不满、抱怨、投诉

◇ 如何有效处理客户的不满、抱怨、投诉

◇ 参与公司客户反馈系统的构建

3、客户服务实践

◇ 努力带给大家好心情

◇ 把握客户的心理提供个性化服务

◇ 细微之处见真情

◇ 不断进行服务创新