

# 优质的客户服务与客户满意度提升

主讲人：蓝天

## 参加对象：

所有参与客户服务的人员

## 课程介绍：

当西方企业已进入服务竞争的时代，我们的企业还在靠产品质量竞争市场份额，或刚刚开始接受品牌观念；因此我们迫切需要建立全新的服务理念。在刚推出产品时竞争的焦点是特色，当竞争者蜂拥而至，彼此的特色难以分辨时，竞争就转到价格和成本上；但竞争过程中高成本的企业退出后，幸存者彼此之间的价格与成本相差无几，于是竞争的领域就转到服务方面。由于服务对帮助客户实现产品的效能具有极大的影响，注定要成为企业主要的竞争武器。获得竞争优势，服务致胜

## 课程大纲：

### 客户意识与职业形象（1天）

#### 一、为什么说客户满意是生死攸关的事情

- 1.案例分析
- 2.顾客的需要和动机
- 3.如何判断客户是否满意
  - (1) 客户满意的概念
  - (2) 客户满意的几种状态
  - (3) 客户不满意的结果
  - (4) 一个满意的客户会怎样做

#### 二、充分了解客户的需求

- 1.五种类型的需求
  - (1) 说出来的需求
  - (2) 真正的需求
  - (3) 没说出来的需求
  - (4) 满足后令人高兴的需求
  - (5) 秘密需求
- 2.四种需要
  - (1) 被关心
  - (2) 被倾听
  - (3) 服务人员专业化
  - (4) 迅速反应

#### 三、培养以客户为中心的态度

- 1.服务的重要性
- 2.站在客户的角度
- 3.最美妙和最糟糕的经历
- 4.给自己写封信

#### **四、融洽的内部客户沟通**

- 1.面对主管——怎样与上司沟通
- 2.面对同仁——怎样与同级主管相处
- 3.面对下属——怎样与下属沟通

#### **五、提升你的职业形象**

- 1.注重整体形象——服务人员职业着装礼仪要求
  - 2.佩戴饰品的礼仪
  - 3.接待客人的要点
  - 4.给客人留下美好印象的8条秘诀
- 现场整改：提升自我形象

#### **六、保持专业的仪态**

- 1.站姿的规范及注意问题
  - 2.手姿的禁忌、国际上手姿的差异
  - 3.眼神运用的规范及注意问题等
  - 4.商务活动中得体的行为举止
  - 5.关于职业品质的讨论
- 演示：职业举止展示

### **令客户满意的服务技巧（1天）**

#### **一、客户服务的四项技能修炼**

- 1.听的技巧—拉近与顾客的关系
- 2.说的技巧—引导顾客表达自我
- 3.问的技巧—探知顾客的真实需要
- 4.动的技巧—用身体语言传递你的热情

#### **二、电话沟通技巧**

- 1.电话沟通的准备原则
  - 2.拨打电话的标准程序
  - 3.接听电话的标准程序
  - 4.电话沟通的语言技巧
  - 5.结束通话的技巧
- 演练游戏：如何应对“地狱来电”

#### **三、从身体语言看透客户的心**

- 1.姿势的语言

- 2.距离的语言
  - 3.手的语言
  - 4.面部的语言
  - 5.脚的语言
- 现场演练：他（她）的行为暗示我们什么？

#### **四、怎样处理不同情绪色彩的客户异议**

- 1.安慰不安的客户 2.接近“冰山”客户
  - 3.应对滔滔不绝的客户 4.说服犹豫客户
  - 5.应对挑剔客户
- 案例扮演：处理客户异议的技巧

#### **五、如何平息顾客的不满**

- 1.抱怨是金
  - 2.分析顾客不满的原因
  - 3.平息顾客不满的六个步骤
  - 4.灵活应对业务活动中的 12 种紧急状况
- 服务大辩论：在这种情况下你会如何做

#### **六、与客户建立长期关系**

- 1.对顾客说“不”的技巧
- 2.进行扩大销售和交叉销售 3.除了汉堡包，您是否还需要炸薯条？
- 4.不要忘记致谢
- 5.增加客户价值的几点建议

#### **七、客服代表的情绪控制修炼**

- 1.赞美——更上一层楼
- 2.分享——快乐的调剂
- 3.永远不要忘记——自我肯定
- 4.路在脚下

#### **培训目的**

- 帮助学员全面提高客户服务的意识和素质
- 通过分析测试，使学员了解自己的倾听和沟通风格并掌握改善的方法
- 通过练习，使学员改善内部和外部服务技能，提高客户满意度
- 掌握与客户打交道的技巧和诀窍

#### **课程形式**

讲授、小组讨论、案例分析、练习、角色扮演、启发式、互动式教学