

《内部客户服务与沟通的技巧与艺术》

沟通、对话是解决冲突的最常用的方式之一，亦是身为企业管理者最重要的能力之一。有数据统计显示：商场上的成功 85% 取决于沟通；美国企业经理 94% 的时间在沟通；美国联邦品保机构已将沟通能力列入质量保证成功的先决条件；无论是解决部门间的冲突还是协调与上司间的关系，用沟通解决冲突、达成团队协作之能力显已成为现代职业经理人成功不可缺少的必备条件。

□ 中国产品市场过快地进入到微利时代，整个营销与服务体系的品质还有待进一步提升；中国企业的差异化核心竞争能力与核心优势尚未凸显，完成基础建设的工作尚需时日；客户的管理对于很多企业而言还是一个陌生的领域，客户的满意度有待进一步提高，客户的忠诚度更有待进一步建立。本课程客户服务篇为培养强化全过程客户管理的观念与意识，找出受训单位或学员现阶段客户管理中存在的问题与不足，改善客户投诉管理上的各环节的工作品质，力求使学员掌握客户满意度管理的方法与技术，在培育意见领袖的同时，培育一个能为企业创造效益、忠诚的客户群体；

课程目标：

一、掌握沟通的基本原则、提高沟通技巧、理解高效沟通对组织的重要性、更清楚的感悟高效沟通能力的重要性

二、加强跨部门沟通，掌握跨部门的技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通方式，学会建立信任与换位思考、相互尊重与欣赏等跨部门沟通协作的要点

三、掌握谈判的原则，正确运用谈判技巧，提高谈判的技能，化解冲突和矛盾，创造和谐的组织文化和氛围

四、掌握提升客户满意度的理念与方法，掌握处理客户不满，抱怨与投诉的技巧与艺术

课程特色：

透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演，使学习轻松愉快。讲师行业经验丰富，可针对实际状况进行解析，丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。

针对个案进行分析与研究，理论与实务能充分结合，根据学员需求设计符合学员具体工作中的案例，用案例让学员实际演练。

课程形式：

课堂讲授 案例研讨 情景演练 视频分析 等多手段教学

课程时间：

2 天 (12 学时)

课程大纲

第一篇：内部沟通技巧篇

第一讲：高效沟通技巧是职业人士成功的必备要素

沟通的重要性：良好的沟通能力是构成事业基础的重要因素。

沟通的定义：沟通的种类：沟通障碍：

- 1、沟通的目的性不明确，没有正确阐述信息；
- 2、给人以错误印象；
- 3、没有选择合适的渠道；
- 4、接受信息的障碍：判断、偏见、情绪。

沟通的四大秘诀：真诚、自信、赞美他人、善待他人。

第二讲：高效沟通的步骤

步骤一：事前准备

步骤二：确认需求

步骤三：阐述观点

步骤四：处理异议

步骤五：达成协议

步骤六：共同实施

第三讲：人际风格与沟通技巧

分析型、支配型、和蔼型、表达型人际沟通风格与技巧

第四讲：性格与沟通技巧

性格分类：和平型、活泼型、完美型、力量型

性格分析案例：《西游记》四师徒 – 唐僧、孙悟空、猪八戒、沙和尚

各种性格的优缺点、性格的感情曲线

如何与各种性格的人相处

第二篇：内部客户服务篇

第一讲 客户服务在现代企业价值链中的地位

- 客户服务在企业价值链中的地位
- 以产品为中心导向以客户为中心
- 销售市场服务一体化客户服务的流程和组织架构
- 企业赢利的内部客户价值最大化
 - 延长内部客户生命周期
 - 挖掘现有内部客户的潜力

第二讲 做好优质客户服务的理念

- 客户是朋友，而不是“上帝”
- 实现双赢是客户服务的本质

- 客户服务人员经常换位思考
- 加强团队精神训练，避免“踢皮球”现象
- 统一客服中心，实现一站式服务
- 产品设计、定价和销售群体分析
- 提高客户满意度的技巧和方法

第三讲 内部客户服务的实战技巧

- 实现客户的 1-1 服务
 - 客户细分的原则和方法
 - 人的六个基本需求
 - 如何进行内部客户分群—决策树方法
 - 新目标内部客户群的筛选
 - 内部客户关系网管理
- 如何快速实现潜在客户的信任
- 如何迅速掌握内部客户的个人需求和企业需求
- 如何收集客户资料和信息技巧
- 差异化服务和营销
- 客户关键决策人物分类
- 解决方案式销售—卖拐
- 熟悉、掌握产品和流程
- 停止告诉、谈话和讲述
- 了解客户的需求，而不是推销产品

- 学会解决方案式营销
- 心中时刻牢记目标管理
- 做对每一件细微的事情（鸚鵡的故事）

第四讲 处理内部客户 建议、投诉的方法和技巧

- 处理客户 投诉的步骤和方法
- 客诉客户 的类型
- 客户 投诉的主要原因
- 处理客诉的行动计划
- 客户 异议处理的 4P 和 7P 模式
- 处理特殊客户 投诉的技能
- 学会倾听，提高沟通能力
- 处理客户 异议的方法和技巧
- 如何平息客户 的不满
- 处理客户 投诉的四种方法
 - “掉虎离山”法
 - “回踢皮球”法
 - “偷换概念”法
 - “反守为攻”法
-

