
培训主题：《卓越客户服务技能提升训练》

一、【课程收益】

- 1、帮助学员认知客户服务的重要性。
- 2、帮助学员认清自己扮演的角色、提升学员的客户服务意识，创造良好的内部服务环境与内部客户服务氛围。
- 3、帮助学员全面学习客户服务的系统知识，提高学员的客户服务水平和能力。
- 4、帮助学员提升有形度、同理度、专业度、反应度、信赖度等客户服务的实际操作方法和技巧，从而提升客户的满意度。
- 5、帮助学员掌握解决客户抱怨和投诉的方法和技巧

二、【课程对象】

店长、主管、客户服务人员、导购员等

三、【课程时间】

2天

四、【课程方式】

课堂讲授+案例分析+小组讨论+现场演练+多媒体视频+游戏互动

五、【培训讲师】

练登龙（讲师介绍见附件）

六、【培训大纲】

第一章：客户满意的重要性

- 一、不同时代市场竞争的不同特征
- 二、影响客户满意的三个因素
- 三、客户满意的七个指标
- 四、客户满意度对企业经营的影响

第二章：树立客户服务意识

- 一、客户的概念：外部客户和内部客户
- 二、服务外部客户前先服务好五类内部客户
- 三、服务的概念及服务意识的概念
- 四、优质客户服务的七大标准
- 五、优质客户服务应树立的九大观念

六、服务客户时应扮演好八大角色

第三章：做好客户服务的五项基本要求

一、待客服务“热情”要求标准是什么？

二、待客服务“耐心”要求标准是什么？

三、待客服务“周到”要求标准是什么？

四、做好客户服务的五项基本要求：

- 1、五动、2、五心、3、五声4、五勤五、五样

第四章：做好客户服务的五项修炼

一、有形度

(一)、形象礼仪

1、男性客服的服务礼仪

仪容修饰、西装穿着原则

2、女性客服的服务礼仪：

发型与容妆要求、套裙着装原则

(二)、行为礼仪：

1、标准站姿：

(1) 等候时的站姿规范、

(2) 接待时的站姿规范、

(3) 迎宾时的站姿规范)

(4) 应避免的八种不规范站姿

2、坐姿规范

3、蹲姿规范

4、手势规范

(1) 柜台服务手势

(2) 方向指示手势、

(3) 行进指引

(4) 递物手势)

5、迷人的微笑

6、亲切的眼神

(三)、日常礼仪规范

1、握手礼仪

-
- 2、介绍礼仪
 - 3、递名片礼仪

二、同理度

- 1、同情：情绪同步
- 2、同景：身体语言同步
- 3、同想
 - (1) 认同顾客的黄金八句
 - (2) 用 3F 法说服顾客
 - (3) 用合一架构法表达观点
 - (4) 客户有异议时的 2E2C 沟通流程
- 4、服务语言表达技巧
 - (1) 服务语言规范的表达方式
 - (2) 用对方喜欢听的六种方式说话

三、专业度

- 1、专业知识和专业技能（五个了解一个掌握）
- 2、专业的沟通技巧
 - (1) 倾听的技巧
 - (2) 提问的技巧
 - (3) 复述的技巧

四、反应度

- 1、服务效率
- 2、响应速度
- 3、接近顾客的服务时机
- 4、服务代表的语言表达

五、信赖度

- 1、肢体语言
- 2、语言交流
- 3、专注
- 4、对人的尊重
- 5、冷静自信

第五章 客户抱怨和投诉处理

一、面对客户抱怨和投诉应有的六大态度

二、处理客户抱怨和投诉的九大服务禁忌

四、客户抱怨和投诉处理的原则

五、客户抱怨和投诉处理的步骤及技巧

总结回顾