

《赢在服务-大客户服务策略和技巧》

参加对象：

工业品行业售后服务、技术支持、后台服务人员等。

课程收获：

- ◇ 认识客户忠诚度对企业的价值；
- ◇ 理解客户满意度和期望值关系；
- ◇ 掌握优质客户服务和沟通技巧；
- ◇ 掌握有效处理客户投诉的方法；
- ◇ 学习在服务中有效的时间管理。

课程特色：

理念讲解 + 案例分享 + 实用工具 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论 + 全面演练

课程时间：二天

课程内容

第一讲：服务和价值链

- ◇ 服务和优质服务的定义
- ◇ 服务价值链的概念

第二讲：客户忠诚度的价值

- ◇ 客户忠诚的主要指标
- ◇ 客户流失的成本和终身价值
- ◇ 客户忠诚度给企业带来的价值
- ◇ 案例讨论：服务经理的苦恼

第三讲：创造满意的顾客

- ◇ 客户的满意度和期望值的关系
- ◇ 客户的期望值产生的原因
- ◇ 提升客户的满意度的方法
- ◇ 案例讨论：周小姐该不该为客户提供额外服务？

第四讲：制定客户服务策略

- ◇ 服务质量五大差距模型
- ◇ 客户服务策略四步法：
- ◇ 客户分级——客户分级四大指标
- ◇ 需求分析——基本需求和情感需求
- ◇ 服务标准化——服务标准制定程序
- ◇ 满意度调查——了解客户满意度的四个方法

第五讲：有效的客户服务技巧

- ◇ 客户服务四步骤：
- ◇ 接触客户——接触客户的技巧

- ◇ 了解需求——沟通的技巧：听、问、说
- ◇ 解决问题——解决客户问题的技巧
- ◇ 结束服务——后续服务四步法

第六讲：身体语言的影响力

- ◇ 沟通中目光接触、面部表情、语调、手势等的运用
- ◇ 角色演练—吹毛求疵

第七讲：电话沟通的技巧

- ◇ 电话沟通的一般流程
- ◇ 接电话的技巧
- ◇ 打电话的技巧
- ◇ 角色演练—电话沟通

第八讲：处理客户投诉

- ◇ 抱怨冰山图
- ◇ 处理客户投诉的原则
- ◇ 处理客户投诉的步骤
- ◇ 角色扮演—处理投诉
- ◇ 案例讨论：处理客户投诉实例

第九讲：金牌服务员工素质

- ◇ 优秀服务代表具备的条件
- ◇ 优秀服务代表的性格特点