

优质客户服务技巧”培训大纲

课程时间：2天

课程对象：一线客户服务人员

课程人数：20-25人

课程内容：

壹、建立服务意识

- 1、什么是客户服务
- 2、为什么要有服务意识
- 3、顾客是怎样失去的
- 4、顾客要什么——服务的关键因素

二、服务人员“仪表”礼仪

- 1、女性服务形象
- 2、男性服务形象

三、仪态及行为规范——动的技巧

- 1、男性服务人员标准站姿与标准坐姿
- 2、女性服务人员标准站姿与标准坐姿
- 3、标准走姿
- 4、标准取物姿势
- 5、手位指示及手势的含义
- 6、鞠躬礼
- 7、眼神——你的眼睛会说话
- 8、微笑——你的微笑可以抓住客户的心

四、观察客户的技巧——投其所好

- 1、观察顾客要求
 - A、目光敏锐、行动迅速
 - B、感情投入
- 2、观察顾客的角度
- 3、顾客的五种性格分析及应对技巧
 - A、老虎型
 - B、孔雀型
 - C、考拉型
 - D、猫头鹰型
 - E、变色龙型

五、有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律

- 1、尊重顾客的技巧
- 2、有效沟通的提问技巧
- 3、有效沟通的倾听技巧
 - A、倾听的好处
 - B、倾听的障碍
 - C、倾听的五个层次

4、准确的表达

- A、坚持正面的表达
- B、运用对方的语言
- C、基于顾客利益的表达
- D、坦陈自己的感受
- E、怎样对顾客说“不”
- F、用“你可以……”代替“不”

六、如何平息顾客的不满——留住客户，创造价值

- 1、顾客为什么不满
- 2、为什么要平息顾客的不满
 - A、顾客的不满会传染
 - B、不满的顾客是朋友不是敌人
 - C、培养顾客忠诚的良机
- 3、如何平息顾客的不满
 - A、听的原则和技巧
 - B、让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒
 - C、充分道歉——控制事态稳定
 - D、收集信息——了解问题所在
 - E、再次征求顾客意见——提出解决方案
 - F、跟踪服务——留住顾客

七、建立积极心态——心态是命运的控制塔

- 1、你在为谁工作？
- 2、赢利来自于为企业创造价值
- 3、追求卓越的工作品质
- 4、明确价值观
- 5、如何培养积极心态

八、压力的自我管理——使工作更有效率

- 1、压力的自我测试
- 2、何谓压力
- 3、压力的来源
- 4、服务人员的压力来源与程度
- 5、战胜压力