

---

# 《金牌服务技巧》

## 为什么要学习本课程

随着人们消费心理的日益成熟，市场机制的日益完善，产品市场的日益丰富，市场的天平已经由卖方向买方倾斜，能持续不断地为客户提供优质服务的企业在竞争中脱颖而出。这就需要企业的服务代表提高客户服务意识，始终保持以客户为中心的态度，学习有效的服务技巧，为客户提供真正意义上的金牌服务。

☆本课程通过大量精心制作的客户服务录像、客户服务练习、案例分析、实战演练使您迅速掌握有效的客户服务技巧，帮助您成为真正的金牌服务代表！

## 本课程学习目标

1. 明晰为客户提供金牌服务的理念
2. 掌握塑造服务人员专业化的要领
3. 掌握接待和理解客户的重要技巧
4. 掌握帮助和留住客户的重要技巧
5. 把握有效管理客户期望值的方法
6. 掌握处理客户投诉的原则和技巧

## 谁需要学习本课程

- ★ 服务行业专职服务人员
- ★ 企业客户服务人员、销售人员、客户服务经理及主管

## 内容提要

### 第一讲 金牌服务的理念

- 服务工作面临的挑战
- 什么是金牌客户服务

### 第二讲 金牌服务的员工

- 服务代表的职业化塑造
- 服务代表的品格素质

### 第三讲 理解客户的观点

- 讨论：体验作为客户的经历
- 优质服务是穿客户的鞋子
- 客户对于服务的观点

### 第四讲 了解客户的期望

- 客户的期望值
- 客户的满意度
- 客户服务循环图

### 第五讲 接待客户的技巧

- 讨论：服务人员如何接待客户
- 接待客户的准备
- 欢迎客户

### 第六讲 理解客户的技巧（上）

- 倾听客户的技巧
- 讨论：服务人员如何倾听

- 
- 倾听的技巧

### **第七讲 理解客户的技巧（下）**

- 提问的技巧
- 复述的技巧
- 理解客户的情景剧

### **第八讲 管理客户的期望值**

- 讨论：如何达到客户的期望值
- 帮助客户的技巧
- 向客户提供信息和选择
- 帮助客户的情景剧

### **第九讲 满足客户期望的技巧**

- 设定客户期望值
- 达成协议
- 帮助客户的情景剧

### **第十讲 客户关系的建立**

- 讨论：结束服务时需要做的工作
- 留住客户的步骤
- 留住客户的情景剧

### **第十一讲 投诉带来的挑战**

- 讨论：对投诉的认识
- 有效处理客户投诉的意义
- 处理客户投诉的原则
- 客户投诉的情景剧

### **第十二讲 应对挑战的技巧**

- 有效处理投诉的技巧
- 投诉处理结束后需要做的工作
- 客户投诉的情景剧