

VIP 客户服务技巧

主讲：孙文伟老师 3 课时

课程目标

在当今竞争激烈的市场中，客户的忠诚不是得到，就是失去。想要得到客户的忠诚，仅仅依靠产品是不够的，更多的还需要超越客户期望的服务体验，特别是企业的 VIP 客户。通过培训，让员工了解高端客户的真实需求，掌握高端客户服务的技巧，最终能够帮助企业赢得 VIP 客户的忠诚。

课程对象

金融业 VIP 客户服务人员

授课方式

案例+课堂讲授+多媒体演示

课程大纲

第一节 服务为王

- 1、 服务是金融行业的唯一竞争优势；
- 2、 服务创造价值（对企业、对员工）。

第二节 服务为客户

- 1、 中国精英阶层的心理分析；
- 2、 中国精英人士对于服务的需求。

第三节 超越客户期望的服务

- 1、 态度篇；
- 2、 技巧篇：言、行、举止。