

优质客户服务

讲师田甜

课程时间：3天（6小时/天）

课程对象：一线人员

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、员工的职业道德

- 1、树立“宾客至上，服务第一”的主人翁责任感
- 2、爱护企业和客人财物，珍惜职业荣誉
- 3、遵守一定的礼节礼貌
- 4、严格执行企业规章制度，遵守工作纪律
- 5、正确处理“义”、“利”关系

三、服务“仪表”礼仪

- 1、外在形象及服饰的重要性
- 2、服务人员形象四原则
- 3、服务人员着装六不准
- 4、服务着装的场合及要素
- 5、女服务人员的形象要求
- 6、男服务人员的形象要求

四、仪态及行为规范——动的技巧

- 1、保持良好姿态的技巧
- 2、女性服务人员打招呼及欢迎礼仪
 - 双脚呈小丁字步
 - 不同状态下手的正确位置
 - 肩部的技巧

- 目光的关注点
 - 向每位进店客人有礼貌地打招呼
 - 目光接触，并点头致意
 - 打招呼的声音训练
 - 与顾客保持约3米距离
- 3、男性服务人员标准站姿
 - 4、接近顾客的礼仪及技巧
 - 5、标准走姿
 - 6、标准取物姿势
 - 靠近，让物品在右前方
 - 上身保持垂直的蹲下，略低头
 - 眼睛看着物品
 - 下蹲双膝一高一低
 - 下蹲速度不易突然、过快、东张西望
 - 7、手位指示及手势的含义
 - 8、鞠躬礼（鞠躬、眼神、微笑），怎样与客户打招呼
 - 9、眼神——传递内心热情的第一通道
 - 10、微笑——你的微笑可以抓住客户的心
 - 11、收款及送别

五、服务“语言”礼仪

- 1、文明语言“三”要素
- 2、良好的声音控制
- 3、接听电话的礼仪
- 4、拨打电话的礼仪
- 5、挂断电话的礼仪
- 6、用顾客喜欢的方式去说
- 7、追求卓越的服务
- 8、常用服务用语及忌语

六、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

七、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”

八、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