

## 《客户服务满意度提升》

主讲：田甜

**课程对象：**销售人员、项目经理、主管、客户服务人员等

**课程形式：**理论讲授 40%，实战演练 15%，案例讨论、经验分享 35%，游戏、答疑 10%

**课程时间：**1天

**课程内容：**

### 壹、建立积极心态与服务意识——让笑容从心发出

- 1、建立积极心态——心态是命运的控制塔
  - A、你在为谁工作？
  - B、赢利来自于为企业创造价值
  - C、追求卓越的工作品质
- 2、建立服务意识
  - A、什么是客户服务
  - B、为什么要有服务意识
  - C、顾客是怎样失去的
  - D、顾客要什么——服务的关键因素

### 二、塑造专业“形象”礼仪——建立良好第一印象

- 1、外在形象及服饰的重要性
- 2、女性服务人员的细节要求
- 3、化妆注意事项
- 4、男性服务人员的细节要求

### 三、服务接待礼仪

- 1、展现精气神：标准站姿、标准坐姿
- 2、标准取物姿势
- 4、手位指示及手势的含义
- 5、服务态度的展现：鞠躬礼
- 6、握手——这 5 秒钟意味着经济效益
- 7、眼神——传递内心热情的第一通道
- 8、微笑——你的微笑可以抓住客户的心

9、服务流程演练

A、上门服务

B、服务部服务

**三、仪态及行为规范——动的技巧**

1、标准站姿

2、标准走姿

3、标准取物姿势

4、手位指示及手势的含义

5、鞠躬礼

6、握手——这5秒钟意味着经济效益

7、眼神——传递内心热情的第一通道

8、微笑——你的微笑可以抓住客户的心

**四、服务“语言”礼仪——从声音中感受你的微笑**

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

**五、客户服务沟通技巧**

1、观察客户心理的技巧

A、观察顾客要求

B、观察顾客的角度

C、顾客的五种性格分析及应对技巧

❖ 老虎型

❖ 孔雀型

- ❖ 考拉型
- ❖ 猫头鹰型
- ❖ 变色龙型

## 2、服务沟通的技巧

- A、尊重顾客的技巧
- B、有效沟通的提问技巧
- C、有效沟通的倾听技巧
- D、准确的表达
  - ❖ 坚持正面的表达
  - ❖ 运用对方的语言
  - ❖ 基于顾客利益的表达
  - ❖ 坦陈自己的感受
  - ❖ 怎样对顾客说“不”
  - ❖ 用“你可以……”代替“不”

## 六、处理“客户投诉”的技巧

### 1、四种特殊顾客的应对技巧

- A、对自己有足够认识的人
- B、思想顽固，反抗意识强，权威意识较强的人
- C、极易感情用事的人
- D、对人冷淡，多疑的人

### 2、处理投诉的七步法

- A、微笑的说“对不起”
- B、选择合适的环境

- C、与客户促膝而坐
- D、准备笔记，收集信息
- E、让客户发泄，认真倾听
- F、“我非常理解”，充分道歉
- G、处理建议

感谢您的浏览，如有任何调整请反馈于我。

顺祝安好！

田甜