

《高效沟通与客户满意度管理》课程教学大纲

课程名称：《高效沟通与客户满意度管理》

课程性质：内训

教学时数：6-12学时(1-2天)

课程对象：营销人员/客户服务

课程简介：

沟通无小事，企业各部门之间的沟通与协作直接影响到企业的绩效，员工之间的沟通直接决定工作效率；良好的工作氛围，离不开正确的沟通。打造一支高绩效的团队每个员工都必须掌握基本的沟通技能。通过老师专业的分享、课堂练习，能够使员工迅速提升并掌握基本的沟通方法，同时将沟通的技能运用到客户服务和客户管理上，从而提高客户的满意度。

沟通能力在市场营销中是一项非常重要的技能，团队协作、资源调配、客户开发、经销商管理都离不开沟通，提高沟通能力也是提高销量的一个重要的保证。

教学目标：

理论知识方面

- 1、高效团队的八项特征：高效的团队就是沟通顺畅的团队，只有沟通顺畅才能“心往一处想、劲往一处使”，团队才有凝聚力和战斗力。
- 2、客户满意度：客户满意度才能有客户忠诚度，才能有稳定的销量。

能力技巧方面

- 1、管理沟通的九个要素：管理沟通中的关键要素，通过学习能迅速提高沟通能力，沟通能力不是天生的。
- 2、有效倾听技巧：有效倾听的方法，通过倾听才能相互理解。
- 3、处理客户投诉的方法：客户的投诉如何化解、如何转威为机。

教学要求：采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，要求讲师运用电脑多媒体课件和网络技术作为教学辅助工具。

教学纲要：第一章：团队的管理

- 一、高效团队的主要特征
- 二、团队合作不良表现
- 三、团队成员的性格特征
- 四、团队领导的管理风格
- 五、高效团队八种基本角色
- 一、培养团队精神的方法
- 二、提升员工认同感的策略
- 三、团队归属感的举措
- 四、提升员工忠诚度的基本策略
- 五、提高团队凝聚力的策略
- 六、与团队所有员工分享美好前景

第二章：沟通技能与方法

- 一、管理沟通的实质
- 二、管理沟通的九个要素
- 三、管理沟通的八大特性
- 四、管理沟通的有效空间距离
- 五、管理沟通的身体语言忌讳
- 六、沟通的“五心”
- 七、有效沟通的十条基本原则
- 八、有效管理沟通的四大关键
- 九、倾听的重要性
- 十、有效倾听技巧
- 十一、倾听的五个层次
- 十二、倾听的内涵——五到
- 十三、“说”的技巧
- 十四、口才的训练
- 十五、赞美的技巧

十六、沟通积极的身体语言技巧

十七、如何与上级沟通

十八、如何与同事沟通

十九、与下属沟通的九大原则

二十、沟通冲突处理

第三章：客户满意度管理

一、互联网时代客户的变化

二、什么是客户满意度

三、客户满意度的体现

四、不同性格客户的沟通技巧

五、如何建立信任感

六、客户沟通的八项内容

七、客户开发的十大误区

八、客户成交的八大方法

九、如何处理客户抗拒点

十、客户投诉的心理特征

十一、**处理客户投诉的技巧**