

售后服务人员实用沟通技巧

主讲：邢梦涵

课程收获

- ◆ 通过肢体语言破解客户内心真实想法，顺利完成售后服务；
- ◆ 改善沟通态度，创造和谐沟通气氛，使售后变得更真诚；
- ◆ 区分谈判对象，消除沟通障碍，善用沟通策略，直接满足客户售后需求；
- ◆ 通过培训让学员认识沟通、提升沟通，改善沟通心态，从而轻松愉快地完成售后对可服务。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：企业各层领导、各岗位职员

培训时间：1天

培训形式：现场讲授、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

模块一：沟通就是生产力

- 售后服务中常见的沟通错误
- 售后沟通的正确认知

- 促成和谐售后服务的沟通过程

模块二：沟通为什么这么难

- 地位差异使双方拒绝沟通
- 专业背景不同造成的沟通曲解
- 虚假的服务信息让售后服务走上绝路
- 个人经验主义造成的售后沟通失败
- 情绪对售后沟通判断力的影响

模块三：售后服务沟通时的必备心态

- 从“心”开始的售后沟通
 - 售后过程中常见的沟通心态问题
 - 售后服务掌握的沟通原理
 - 售后沟通的基本要求
- 售后沟通中常见的沟通态度
 - 让人无路可退的退缩型态度
 - 让人孤单的侵略型态度
 - 让人享受的积极型态度
- 6大方法让售后服务沟通更积极

模块四：售后沟通时的四大障碍及沟通策略

- 售后人员障碍
- 客户障碍
- 双方信息障碍
- 沟通渠道障碍
- 克服售后沟通障碍的9大策略

模块五：合适的售后渠道促成销售达成

- 面对面沟通的优势及劣势
- 电话沟通的优势及劣势
- 书面沟通的优势及劣势
- 网络沟通的优势及劣势

模块六：与不同性格客户的沟通技巧（现场互动分析）

- 性格分类
- 不同性格的特点及沟通的表达方式

- 售后服务中如何“看人下菜碟”

模块七：破解行为语言看透对方的真实想法（现场互动破解）

- 留意身体语言的秘密
- 破解脸部非语言行为
- 破解脚与腿的非语言行为
- 破解手臂的非语言行为
- 破解手部的非语言行为
- 破解腹、胸与肩的非语言行为