

《超凡服务带来超凡业绩》

主讲：韩惠娜老师 6-12 课时

课程目标：

- ✦ 更新服务新理念，修炼服务好内功；
- ✦ 创新服务体验，提供超凡服务感受；
- ✦ 掌握沟通技巧，减少服务冲突的方法；
- ✦ 掌握投诉处理技巧，提高投诉客户满意度；

课程特色：

- ✦ 紧密结合工作实际，结合实际案例进行技巧讲解。
- ✦ 技巧学习以实战练习为主，高效实现培训技能转化

课程对象：

客服人员、投诉专员、销售人员等

课程时长：

2 天

课程大纲：

模块一、看透服务本质，关系优于一切

- 1、服务还是营销？
- 2、不同营销场景中服务的应用
- 3、案例：《世界上最伟大银行》的超凡服务
- 4、互联网时代的超凡服务新解：蜘蛛织网，网罗人心
- 5、关系总是优于一切：超凡服务带来超凡业绩

模块二：创新服务体验，获得超凡感受

- 1、 案例《泰国东方酒店的故事》
- 2、 什么是客户体验？

- 3、 精准营销也是体验服务的一种
- 4、 极致客户体验的目的是什么？
- 5、 客户体验在企业经营中的作用？
- 6、 客户体验曲线图
- 7、 改善客户体验的三方向
- 8、 改善客户体验的六法则
- 9、 案例《江小白情怀》《顺丰快递》《海底捞》《平安银行》《励志橙》《网约车》

模块三、掌握服务技巧，实现超凡服务

引言：天底下最难的两件事是什么

一、沟通的技巧，语言的魅力

1、沟通无处不在

- 沟通的定义
- 沟通的两种形式
- 沟通的三个要素
- 沟通的四条原则

2、提升沟通[感染力](#)，稳固关系网

- 面对面沟通中感染力的构成因素
- 电话沟通中感染力的构成因素
- 提高沟通的感染力 -- 声音
- 什么地方需要重音？
- 停顿的使用
- 提高感染力 -- 措辞部分
- 沟通中的肢体语言

3、沟通中的听说问答

- 倾听的两个层面
- 倾听的五个层次
- 倾听的技巧
- “说”的六条准则

- 他想表达什么？
- 【案例改进】：金字塔表达法
- 如何传递敏感信息
- 【小测试】
- 有效的提问(开放式和封闭式问题的作用)
- 四种问题找到客户需求 (SPIN 提问技巧)
 - 1) 背景问题
 - 2) 难点问题
 - 3) 暗示问题
 - 4) 示益问题
- 同理心式回答(如何表达同理心)

4、如何和不同的客户沟通——了解你的客户

- 力量型客户
- 活泼型客户
- 和平型客户
- 完美型客户

5、常见三种人格沟通模式

- 求同/求异取向
- 自我判定 VS 外界判定
- 一般/特定取向

6、横向客户关系沟通思维

- 用合作代替竞争
- 用好奇代替质询

二、异议处理技巧，殊途同归

1、客户异议的原因

2、常见的异议处理误区

3、异议处理的一般步骤

4、LSCPA 异议处理技巧

三、投诉处理技巧，破解僵局

引入：1=1825

1、明确产生投诉的主要诱因

2、正确看待客户投诉

3、投诉客户的处理要求

4、[投诉处理的步骤](#)

- 迅速隔离
- 积极回应
- 解释澄清
- 给出方案
- 实施跟进

5、投诉案例及不同业务投诉处理技巧

五、实战演练-学以致用