

《企业服务体系建立与管理实战技能提升训练营》

讲师：崔自三

引子：

这是一个最好的时代，也是一个最坏的时代！

——狄更斯《双城记》

一、企业服务概述

- 1、什么是服务？
- 2、关于服务的理解

案例：不到位的服务，让企业陷入泥潭

二、为何要构建与提升服务？

- 1、服务是企业业绩持续增长的核心竞争要素
- 2、不断满足客户日益增长的服务需求
- 3、是创造价值，提高顾客满意度的必由路径
- 4、服务创造更多让渡价值

音频：客户抱怨歌

链接：不同的服务，结果大不同

三、商品售后服务的内容

- 1、服务流程
案例：某企业的三米微笑
- 2、包装服务
整体产品概念
- 3、安装及维护服务
案例：某打印机的安装服务
- 4、技术服务

案例：某企业顾问式服务

链接：客户离我们而去的五大原因

四、售后服务的职业素养

- 1、树立职业化的观念
视频：电脑歧义客服
- 2、培养职业道德
- 3、基本职业礼仪
着装礼仪
接待礼仪
电话礼仪

五、售后服务体系设计

- 1、售后服务体系模式
- 2、售后服务网络建设
- 3、售后服务文化建设
- 4、售后服务管理机制

六、服务失误与补救

1、服务失误分析

- 1) 企业原因
- 2) 个人原因

2、客户投诉与纠纷处理

- 1) 客户投诉与纠纷处理原则
- 2) 客户投诉与纠纷处理技巧

3、服务失误的补救

- 1) 主管出面致歉
- 2) 主动提出赔偿
- 3) 制定修补措施，并快速实施
- 4) 及时及定期回访

4、危机公关处理五大原则

- 1) 承担责任原则
- 2) 真诚沟通原则
- 3) 速度第一原则
- 4) 系统运行原则
- 5) 权威证实原则

案例分析：三鹿的启示

七、售后服务质量管理 具体实施

1、售后服务质量

- 1) 售后服务质量包括什么内容？

2、售后服务标准化

- 1) 售后服务标准化包括什么内容？

八、人力资源管理

1、售后服务岗位管理

- 1) 不断完善售后服务岗位

2、售后服务人员聘用

- 1) 售后服务人员聘用原则

3、售后服务人员的培训

- 1) 持续培训
- 2) 系统培训

4、售后服务团队的建立

- 1) 团队成员的组成
- 2) 团队打造的手段

5、售后服务团队的沟通

- 1) 沟通的原则
- 2) 沟通的技巧

6、服务团队的绩效

- 1) 绩效形式

九、售后服务客户管理

1、客户信息管理

- 1) 信息管理包括哪些内容？
- 2) 什么样的信息才是有竞争力的？

2、客户关系管理

1) 客户的转化

2) 顾问式销售

3、客户满意度调查

1) 包括哪些内容？

案例：某企业客户满意度调查表