

《服务营销》

【授课老师】 高海友

【课程学时】 1-2 天

【课程方式】 核心法则讲解、案例分析、角色扮演，启发式、互动式教学

【课程大纲】

一、 营销升级：如何从销售型营销升级到服务性营销

1. 理解和探讨：你心目中的主动性服务
2. 现代营销模式的升级
3. 案例分析：当前主动性服务做的优秀案例中的可取之处

二、 服务营销理念提升与打造

1. 服务哲学的核心
2. 价值观：创造客人的惊喜就是开创最有意义的人生。
3. 服务观：只有最优秀的人才能把服务做成艺术，做成一辈子的事业。
4.

三、 服务营销之客户分析：如何做好客户了解、理解、分析、挖掘

1. 案例分析：为什么没按照客户要求做，客户还依然非常满意？？
2. 了解要全面：
 - a) 客户之明系统如何打造，明什么？
 - b) 客户基础信息之明：知己知彼，如何做到？孙子兵法十三章！
 - c) 客户心理模型分析：客户喜欢如何想事
 - d) 客户行为模式分析：客户喜欢怎么做事
3. 理解要正确：
 - a) 如何正确理解客户要求？

b) 客户办事人员的话你能全信么？

4. 分析要渗入：

a) 客户反馈分析：他说的就是他说的么？背后问题分析思维模型

b) 五个“为什么”？找到客户问题的根源

5. 挖掘要全面：

a) 向前挖掘的注意事项

b) 向后挖掘，如何胜在未来？

c) 深度挖掘，找到客户还没发现的需求？如何找？如何找的准？

6. 人的需求分析

a) 人的本性都有哪些需求

b) 人到底需要什么

c) 作为服务者，我们到底要提供什么？

四、 服务营销之顾客心理模型分析

1. 客户需求层次分析-马斯洛需求层次如何指导服务营销？

2. 客户心理及行为分析

3. 客户心理及行为随着供需关系的变化而变化

4. 客户心理随着需求程度的变化而变化

5. 客户行为会随着用户的专业程度不同而不同

6. 客户行为会因信任程度不同而不同

7. 客户行为因消费者意志度不同而不同

五、 服务技能修炼：如何让我们的客户形成三层依赖

1. 情感依赖：让客户喜欢是有方法的。

2. 专业依赖，如何让客户信任你，规范、正规。

3. 生命依赖，如何让客户一辈子离不开你