

《卓越客户服务》

主讲：韩金刚老师

课程目标：

作为一个提供服务者，你每天都在与客户打交道：提供信息、解决问题、还要提高客户满意度和减少投诉。你是否需要一个系统、有效的方法？

当今社会，已经演变成了服务性的社会。企业与企业之间，竞争的实质就是服务。如何让客户觉得你是他唯一的选择，唯一的选择就是为他提供的优质服务。

正确的服务意识、良好的服务心态、有效的服务程序、专业的服务方法，是企业形象与发展的重要标志！

培训收益：

培训后您将能够

- ◇ 清楚服务的概念及重要性；
- ◇ 专业客户服务应有的良好习惯；
- ◇ 与顾客沟通的技巧；
- ◇ 掌握处理顾客投诉的技巧；
- ◇ 订立个人表现目标。

培训对象：

本次课程特设给：所有代表公司与客户接触的公司员工及相关客户服务人员。

培训方式：

理论学习、方法研讨、工具提供、案例分析、模拟练习、角色扮演、分组讨论；

课程大纲：

目标与介绍

- ◇ 请学员做自我介绍及提出对此次课程的期望。

第一单元：客户服务的概念

- ◇ 现代企业经营中的客户服务范围
- ◇ 优质客户服务的程序
- ◇ 优质客户服务对企业意味着什么
- ◇ 客户对服务的期待

- ◇ 建立有价值的客户服务

第二单元：建立职业化的服务形象（减少投诉的产生）

- ◇ 销售优良的产品
- ◇ 提供优质的服务
 - 1) 个人仪表；
 - 2) 专业的素质；
 - 3) 非语言沟通；
 - 4) 说“不”的技巧
- ◇ 建立服务意识和良好工作状态
- ◇ 员工个人服务形象管理
- ◇ 有效的服务标准术语运用
- ◇ 专业化的服务行为技巧
- ◇ 如何表现良好的服务态度
- ◇ 分析良好的服务态度的具体表现
- ◇ 员工的措辞、仪表、态度、姿势、握手、说话的语气、音量及节奏等
- ◇ 分析态度不佳内在诱因
- ◇ 培养员工的积极心态及价值观的调整

第三单元：处理任务层面的方法

- ◇ 针对客户的情况进行理性的分析和具体处理方法
- ◇ 介绍开放式寻问及限制性寻问的方法
- ◇ 接开冰山的一角，避免假设
- ◇ 确认对客户的具体诉求，需要或期望
- ◇ 介绍什么是“清楚”及“相关”的信息
- ◇ 提供可以解决的答案
- ◇ 延展自己的服务——最佳的服务标志
- ◇ 提供额外信息、做出额外行动

第四单元：处理人际层面的方法

- ◇ 解决人性的需求，感性方面的处理手段和技巧
- ◇ 让客户明白你理解他们的感受及顾虑，会让他们对你的服务满意
- ◇ 提及客户的处境及可能的感受的方法
- ◇ “道歉”的合理条件与技巧
- ◇ 如何说明服务步骤的内容
- ◇ 为什么解释服务步骤的原因
- ◇ 如何强调客户、公司、个人的正面因素及优点

第五单元：客户投诉的认知

- ◇ 不投诉并非客户满意
- ◇ 投诉的客户不是敌人
- ◇ 在经营中挖掘投诉价值

- ◇ 客户投诉的原因分析
- ◇ 客户在抱怨什么

第六单元：客户投诉的动机是什么

- ◇ 客户满意三要素
- ◇ 客户期望方程式
- ◇ 客户需求冰山

第七单元：有效处理客户投诉的技巧

- ◇ 投诉客户希望得到什么
- ◇ 你对投诉客户的误解
- ◇ 你对投诉的错误态度
- ◇ 投诉客户希望得到什么
- ◇ 有效处理客户投诉的原则
 - 1) 理解；
 - 2) 克制；
 - 3) 诚意；
 - 4) 迅速

第八单元：有效处理投诉的六步骤

1. 鼓励客户发泄，排解愤怒
2. 充分道歉，控制事态稳定
3. 收集信息，了解问题所在
4. 承担责任，提出解决方案
5. 让客户参与解决方案
6. 承诺执行，并跟踪服务留住客户

培训时间：2天 (共14课时)

