

# 《优质客户服务——让服务创造价值》课程大纲

## 课程背景

以客户为中心,让客户满意,已成为企业生存与发展的根本,客户资源已被认为是企业最重要的核心资源之一。企业和销售服务人员提供优质的、全方位的客户服务,可以使客户获得更多的便利,满足客户的需求。优质的客户服务也有利于增加企业的知名度和美誉度,赢得客户的信赖,增加客户对企业的忠诚度,提高企业的竞争能力。

## 课程目标

- 认识和理解客户服务的意义,提升优质客服的理念与意识
- 掌握基本的客户服务流程与技巧,提高实用的解决问题技能
- 提升客户满意度,帮助提高销售业绩
- 掌握客户服务沟通技巧与处理客户投诉技巧
- 调节客户服务心态,缓解工作压力

**参加对象:** 一线客户服务人员

**课时:** 2天

**课程人数:** 20~35人

## 课程内容

### 一、建立客户服务意识

- 为什么要有服务意识,顾客是怎样失去的
- 顾客要什么
  - 优质服务之六度
  - 客服的四个层次
  - 客户需求的四个层面

### 二、客户服务技巧

- 1) 服务人员“仪表”礼仪
- 2) 观察客户的技巧——投其所好
  - 观察客户的要求
  - 观察顾客的角度
  - 顾客的五种性格分析及应对技巧
- 3) 与客户有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律
  - 尊重顾客的技巧

- 有效沟通的倾听技巧
  - 倾听的好处
  - 倾听的障碍
  - 倾听的五个层次
- 有效沟通的提问技巧
  - 七不问
  - 开放式、封闭式及其他形式的问题
  - 四级提问法
- 准确的表达
  - 坚持正面的表达
  - 运用对方的语言
  - 基于顾客利益的表达
  - 坦陈自己的感受
  - 怎样对顾客说“不”
  - 用“你可以……”代替“不”

### 三、如何平息顾客的不满——留住客户，创造价值

- 顾客为什么不满
- 为什么要平息顾客的不满
  - 顾客的不满会传染
  - 不满的顾客是朋友不是敌人
  - 培养顾客忠诚的良机
- 如何平息顾客的不满
  - 听的原则和技巧
  - 让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒
  - 充分道歉——控制事态稳定
  - 收集信息——了解问题所在
  - 再次征求顾客意见——提出解决方案
  - 跟踪服务——留住顾客

### 四、建立积极心态及压力的自我管理

- 为谁工作？
- 如何培养积极心态
- 何为压力及压力的来源
- 压力自测
- 如何减压