

如何有效服务难缠客户

——圆满解决客户的要求

课程背景：

我们的工作是与客户打交道，当听到“客户总是对的”这句话时，我们中的大多数通常会无奈地笑笑或者长叹一声。尽管每一个客户都应该得到我们所能提供的最好的服务，但我们的经验还是告诉我们，我们不时总会碰到各式各样的非常难缠的客户，他们可能性格怪异、脾气暴躁、爱找麻烦、罗罗嗦嗦或咄咄逼人。

所幸的是，并不是每一个客户都会出这一类的难题。今天，人们的期望越来越高，竞争越来越激烈，客户越来越强调他们的权利。而对于这种情况，每个从事与客户打交道的人都需要准备好为各种各样的客户服务，以保证每个客户对我们的服务都称心满意。

本课程将向您展示在各种情况下，如何以专业的服务态度和技能对待客户。并通过培训录像和服务案例这种专业平实的方式将服务行为中的关键问题与学员分享，掌握如何服务 4 种类型的难缠客户：吵嚷型的客户愤世嫉妒、事事不满；强势型自以为是，总希望别人把她当作大人物来对待；犹豫型客户没完没了、东拉西扯；挑剔型客户吹毛求疵、疑虑重重，令人难以忍受。我们将介绍如何用 **PERFECT** 方法服务客户让他们满意而归。

课程目标：

- 了解难缠的客户会给您的工作带来的问题，理解您的客户对您的期望以及影响您向客户提供出色的服务的制约因素；
- 学会把握客户的需求的方法与技巧，能够迅速了解客户的心理，正确判断客户的期望值
- 使用 **PERFECT**（首字母缩写）模型规范您对待难缠客户的言行；
- 提高应对 4 种典型的难缠客户（吵嚷型、强势型、犹豫型、挑剔型）的能力；
- 制定行动计划，提高应对难缠客户的能力

课程对象： 一线服务人员

课程时间： 1天（6小时）

课程大纲：

绪言：面对难缠的客户

1、面对难缠的客户

- **小组讨论：**
 - 你在工作中遇到的最难缠的客户是什么样的？
 - 这些客户对你和你的公司有什么具体的期望？
 - 是什么制约因素妨碍了服务人员向客户提供满意的服务
- 对预料之外的事要有心理准备
 - 多数客户是令人愉快的
 - 有些客户可能怪异、难缠、不同一般
 - 无论客户是什么类型，满意而归是我们的工作目标

2、什么样的服务才能创造价值

- 客户的满意度是如何形成的
 - 客户对服务的预期
 - 客户对服务的感知
 - 客户的满意度衡量标准
- 客户全面满意
- 客户忠诚
 - 忠诚的客户群是持续经营的基础
 - 客户忠诚度的六个维度
 - **自我评价：**我的客户的忠诚度维度是多少？

第一单元：探究客户的需求

1、客户的需求从哪里来

- 企业的口碑
- 之前对企业服务的体验
- 之前对其他公司服务的体验
- 企业的品牌宣传
- 客户的价值与背景

- 服务的环境与客户的生命周期
- **案例分析：**这个服务项目客户需求源于什么？

2、客户需求的不同层次

- Basic Needs (基本必需)
- Want (想要)
- Desire (愿望)
- The Unexpected (出乎意料)
- **小组练习：**分析客户的不同层次需求

3、如何在现场服务中把握客户的不同需求

- **案例分析：**以一个现场服务的场景为实例分析客户的不同层次需求
(由讲师收集企业的实际服务案例来进行案例编写)

第二单元：用PERFECT方法服务

1、什么是 PERFECT 方法？

- **录像分析：**难缠的客户
- 始终用 PERFECT 方法对待客户

2、Polite——礼貌

- 确保沟通方式和沟通内容都是礼貌的

3、Efficient——高效

- 迅速而有效的处理事务

4、Respectful——尊重

- 无论你觉得要按客户的要求做有多困难，你都要尽量尊重别人

5、Friendly——友好

- 友善的肢体语言、有效的开放式问题

6、Enthusiastic——热情

- 热情肢体语言（面部表情、举止和目光）

7、Cheerful——快乐

- 客户不是针对你，客户是把你当作代表公司来处理他们要求的

8、Tactful——灵活

- 运用专业知识灵活处理事务

第三单元：综合练习

1、案例研讨

- 如何服务“吵嚷型”客户
 - 案例一：在餐厅中
 - 案例二：在旅途中
 - 案例三：在银行中
 - 案例四：在邮局中
- 如何服务“强势型”客户
 - 案例一：在商店中
 - 案例二：在投资理财顾问处中
 - 案例三：在音乐厅中
- 如何服务“犹豫型”客户
 - 案例一：在餐厅中
 - 案例二：在一个协会中
- 如何服务“挑剔型”客户
 - 案例一：在录像店中
 - 案例二：在宾馆中
 - 案例三：在旅行社中
 - 案例四：在银行中

2、角色扮演——如何服务难缠客户

- 如何服务“吵嚷型”客户
- 如何服务“强势型”客户
- 如何服务“犹豫型”客户
- 如何服务“挑剔型”客户
- 观察、评估、回馈、点评

总结

1、课程内容总结

2、行动计划拟定