

《金牌客户服务》培训课程大纲

讲师：公妍青

课程背景

1. 服务已成为企业塑造持续竞争优势的核心抓手；拥有持续竞争优势的企业的员工也能从战略层面以深邃的客户，需求先见能力而征服客户、傲视群雄；打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点；
2. 随着人们消费心理的日益成熟，市场机制的日益完善，产品市场的日益丰富，市场的天平已经由卖方向买方倾斜，能持续不断地为客户提供优质服务的企业在竞争中脱颖而出。这就需要企业的服务代表提高客户服务意识，始终保持以客户为中心的态度，学习有效的服务技巧，为客户提供真正意义上的金牌服务。

课程收益

1. 帮助服务管理者树立金牌服务的意识，帮助服务管理者提升服务管理力和领导力
2. 了解打造金牌服务竞争力的三个关键，实现金牌服务的品牌化
3. 有效进行客户分类，加强核心客户管理，掌握针对不同层面和行为类型客户的服务方法
4. 通晓客户投诉管理的技巧，有效应对服务危机，提升企业服务竞争力
5. 对客户进行分类管理，有效推动服务营销，提升企业服务竞争力

课程对象 客服中心经理、主管，客户服务专员、呼叫中心服务人员、销售部服务人员

课程形式 讲授辅导、案例分析、小组讨论、互动游戏、情景演练、课堂练习

课程时间 1天（6小时）PM：9：00-12：00；14：00-17：00

课程纲要

第一单元 金牌服务的概念

1. 服务工作面临的挑战
2. 什么是金牌客户服务
3. 企业星级服务案例呈现及分析
4. 金牌服务的员工
 - 服务代表的职业化塑造
 - 服务代表的品格素质
5. 金牌服务的价值体现
6. 金牌服务应该如何推动
7. 通过金牌服务打造核心竞争力
8. 服务影像：企业金牌服务展示

第二单元 有效建立高品质服务标准，推动服务金牌化

1. 服务品牌识别
2. 服务礼仪与形象的统一
3. 服务流程与标准的有效统一
4. 服务团队气质的有效统一
5. 服务管理的有效统一
6. 案例练习

第三单元 建立完善的服务价值展示链，呈现金牌服务

1. 什么是服务价值呈现
2. 二八理论在服务价值呈现中的应用
3. 服务价值的呈现方法
4. 飞一般的客户体验

- 峰终定律
- 客户体验的作用
- 建立客户体验平台

第四单元 打造金牌服务团队，有效提供金牌服务

1. 金牌服务团队的构建
2. 如何优化服务团队的服务过程
3. 服务团队服务能力的快速提升方法
4. 服务团队的目标管理与推动
5. 服务团队的绩效考核

第五单元 强化金牌服务必备的技巧，掌握客户真实需求

1. 客服代表的角色定位，如何提升沟通中的感染力
2. 理解、服务好客户的三大技巧：听、问和复述
3. 倾听客户心声,准确把握客户隐性需求
4. 有效处理客户抱怨、投诉的技巧
5. 客户的性格类型与服务心理分析
6. 针对不同行为类型客户的服务方案
7. 客服人员压力自我缓解的方法
8. 学员练习

第六单元 建立良性客户信息发馈系统，保障金牌服务的实施

1. 建立敏锐的客户服务信息反馈系统
2. 客户分类与客户投诉原因分析

3. [客户投诉处理](#)的第一原则
4. 金牌服务必须通晓的投诉处理技巧
5. 投诉的及时封闭与管理
6. 如何使客户信息效益最大化

[案例分析](#)

第七单元 推动金牌服务管理，提升企业核心竞争力

1. 客户关系的建立与维系
2. 如何对客户进行分类管理
3. 不同类别客户的服务战略与营销手段
4. 重点管理核心客户，有效推动服务营销

[头脑风暴：服务体系设计](#)