

《门店售后人员服务能力提升》

【培训目标】

真正的客户服务是让客户会感受到重视，把这种好感铭刻于心，成为企业的忠诚客户。客户远不止是购买者，而是持续购买者；优秀客户服务不仅是“我能帮你什么”，而是以客户希望的方式来对待客户，即尊重客户；让更多的客户成为回头客，激发更多的客户用他的口碑进行传递，吸引更多的客户成为企业铁粉，赢得更多的回头客，遇见客户的真正需求；完成交易后使客户产生满足感；

【课时】 2天

【培训形式】

- 1.通过寓教于乐的培训方式，拓展员工的思路，总结一些事务处理时的道理
- 2.运用大量的客户服务及投诉实景案例剖析问题，解决问题
- 3.本次课程运用课程讲授、案例剖析、头脑风暴、角色扮演、情景模拟、视频教学等方式

【课程大纲】

一、售后服务的重要性

- 1、服务是长跑运动员
- 2、服务是无间道
- 3、服务是产品广告
- 4、服务是一场恋爱

二、售后服务的素质要求

- 1、积极的工作态度
 - 1) 天堂与地狱心态
 - 2) 如何保持积极心态
- 2、良好的沟通技巧
- 3、专家式的服务技能
 - 1) 什么是专家式的服务
 - 2) 专家式服务的重要性
- 4、高效的协调能力

三、售后服务技能提升

- 1、专业化服务技巧
 - 1) 服务是一种基本承诺
 - 2) 服务是一种增值
 - 3) 以优质服务作为后续销售的重要武器
 - A、以标准化运作塑造品牌影响力
 - B、将高效行为转换为自我习惯
 - 4) 服务人员的关键标准化行为
 - A、从投诉到售后的标准流程，使客户“安心”及“无后顾之忧”
 - B、创造良好沟通氛围，提升感性价值的服务技巧
- 2、客户异议沟通技巧
 - 1) 观察依据客户特质，选择最适沟通模式
(和平型) 顾客特点与应对技巧

- (活泼型) 顾客特点与应对技巧
- (果敢型) 顾客特点与应对技巧
- (完美型) 顾客特点与应对技巧
- 2) 客户异议沟通技巧：
 - A、客户异议沟通技巧之一----看
 - B、客户异议沟通技巧之二----听
 - C、客户异议沟通技巧之三---说
 - D、客户异议沟通技巧之四----问
- 3) 客户异议处理如何快速与客户建立信赖感
- 3、客户投诉处理技巧
 - 1) 专业化的服务流程-将专业销售行为转化为习惯反应
 - 2) 服务过程的关键盲点
- 4、客户沟通时应保持的姿态
 - 1) 培养积极主动的售后服务意识
 - 2) 心理素质修炼—战胜别人之前，要先能战胜自己
- 研讨：如何锻炼自己的“正向沟通能力”
- 3) 压力与情绪管理分享：压力与情绪管理对服务的价值为何？
- 引导：如何化解压力，管理情绪？

四、售后服务转型——服务是销售的开始

- 1、专业的服务是下一次成交的开始
 - 1) 将服务提升为营销的核心能力
- 研讨：优质的服务技巧对导购有什么价值？
- 2) 服务时一种营销武器
- 2 如何使客户成为回头客呢？
- 3、如何化危为机
 - 1) 如何将投诉转化为销售机会
 - 2) 化危为机的投诉处理技巧：
 - 3) 追踪与回访原则：
- 4)追踪及回访技巧演练：
- 4、如何滚雪球：善用服务感动客户，客户介绍客户
 - 1) 善用利他原则；
 - 2) 善用客户推荐客户原则；
- 3) 滚雪球效应关键技巧演练：