

《卓越顾客服务》——顾客服务能力提升培训

【授课时间】

1 天 (6 小时)

【授课对象】

全体顾客服务人员、中基层管理人员

主讲：曹恒山（曹大嘴）

专业授课 12 年 资深实战派营销培训专家

全国百强老师

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师

美国 NGH 催眠治疗师

四型人格创始人

全国优秀青年经管作家

江南大学商学院企业家辅导员

无锡作家协会会员

【老师主要著作】

《林妹妹升职记》、《享受拒绝》、《销售必学的性格分析术》、《销售这样说才对》、《我适合做销售吗》等等。

【选择曹老师的四大理由】

1、经验丰富

曹老师有着长达 12 年的讲课经验，曾为 500 多家企业授课、其中 31 家企业担任常年咨询顾问和一线销售团队的辅导老师。

2、风趣幽默

曹老师主张“快乐学习”，课堂没有填鸭，只有是欢乐、活泼、游戏、故事、讨论及情景演练，使学员在轻松幽默的氛围中学习，让学习过程快乐而有趣。

3、注重心理学研究

曹老师从 06 年起就开始潜心研究心理学，始创“四型人格”，同时还学习了催眠技巧，并将催眠与心理学运用到了职场沟通与人际交往中，帮助了很多企业员工转变心态，重获新生。

4、学员评分高

由于曹老师课程“干货”接地气又风趣幽默，所以课程满意度非常高，学员平均打分在 95 以上。

【上课守则】

每个人都是主角

放下一切，尽情参与

只有你要，你才会得到

影响别人学习就等于犯罪

给别人掌声就是给自己掌声

【课程大纲】

序章、团队建设

互动暖身游戏

分组：

- 1、选出组长
- 2、队名、队呼
- 3、团队风采展示 PK

第一章、服务心态建设

一、改变自己的心态

如果你仍然用过去的心态和方法做事将得到跟过去一样的结果。——曹恒山

智力游戏：举手举脚

讨论 寓言故事“移山大法”

成为优秀客服要从改变自己的错误开始

哲理故事：沙子与珍珠

要有敢于认错的态度——不意识到错误就无法改进！

习惯先从自己身上找问题

学会说：这是我的错！

早知道=晚了 我以为=黄了 早知道+我以为=完了

二、阳光心态

客户永远是对的！——山姆沃尔顿

海伦·凯勒：当人总是面对阳光奔跑的时候，阴暗总是被抛弃在背后。

保持充沛的“正能量”

硅谷禁书之精髓——“吸引力”法则

向日葵法则

如何在工作中保持阳光心态

把每次挫折当作对自己的磨练

AQ > IQ + EQ

AQ：逆境商（耐挫力）

故事：孩子，爬起来！

真正的强大是内心的强大

三、永不抱怨的心态

抱怨有用吗？

互动游戏：齐眉棍

“紫手环”运动

不抱怨的6个步骤

不说“我以为”“因为……所以……”

机会都是产生在抱怨的地方。——马云

抱怨越多，商业价值越大！

四、价值心态

1、找到自己的价值

你在为谁服务？

老板为什么要付你薪水？

你什么时候会被“退货”？

割草工的故事

多问自己：做得足够好了吗？

2、请做需要做的事

Please Don't Just Do What I Tell You! Do What Needs to Be Done!

——鲍伯·尼尔森

现场互动：10级秘书

讨论：总经理要求周六上午开会，你该如何做？

五、感恩心态

感恩企业、感恩老板、感恩同事、感恩客户、感恩亲人、感恩爱你的人、感恩恨你的人、感恩竞争对手、感恩挫折、感恩学习、感恩幸福……

讨论：看到这些场景，你是感恩呢还是抱怨？！

感恩小诗

关键——感谢爱抱怨的客户

互动游戏：合手拍

分享：学会体谅你的客户

换位思考

印第安谚语：想要知道对方痛在哪里，穿上他的鞋走上一走。

第二章、沟通策略

一、微笑策略

微笑——打开客户心灵的一把“万能钥匙”

故事：价值百万美金的笑容——原一平

微笑的8大好处

挂角嘴的危害

三个步骤瞬间训练最具亲和力的微笑——月牙嘴

微笑也是服务礼仪的关键

三个步骤训练亲和力极大值的微笑

不会微笑是因为脸上的笑肌不发达

“筷子微笑练习法”

二、提问技巧

提问 分为：

1、封闭式

2、选择式

3、开放式=5W1H

(一)、选择式提问

“猫、狗、鱼”的故事

选择式提问实战应用

1、选择式邀约

明天还是后天？

上午还是下午？

9点还是10点？

2、选择式沟通：选择式开场、选择式破冰

3、选择式促成：

问什么？

问签单后才需要解决的问题

销售现场促单绝招：假设成交法

(二)、反问技巧

互动：卖房子

故事：拂晓就撤退+连锁店

案例分享

业务员最容易犯的错误：急于回答客户问题！（或急于解释）

反问的好处：

- 1、可以准确了解客户真实意图
- 2、能听到更多信息
- 3、尊重客户，让客户更舒服

反问式提问的三个步骤

反问—开放式

标准话术

案例分享

课堂练习

A—B 小组练习

（三）、以问收尾

目的：了解客户真实的想法

课堂练习

A：提问

B：回答+反问

案例分析：卖李子的故事

课堂讨论：从故事中你发现了什么？

三、聆听技巧

有效聆听可以释放掉客户 80%的怨气。

沟通法则：30/70 法则

为什么要耐心倾听？

良好倾听的八大准则

互动：现场售楼

经典案例：用聆听轻易化解了客户投诉

四、夸赞技巧

赞美是世界上最廉价的礼物。

夸赞可以缓和有怒气的客户。

PMP 原则：PMP—MPMP—PMPMP

拍马屁的由来

赞美他人的好处

人际沟通黄金法则：你希望别人怎么对你，你就怎么对别人。

赞美的六个原则：

如何寻找赞美点

1、不同年龄层次的客户

2、赞美不同性别客户

现场练习

找到他人的赞美点

五、仿效技巧

心理学沟通技巧之仿效——瞬间产生好感，拉近距离

与客户找到同频

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

让客户快速接受你认可你喜欢你的 **7 个仿效技巧**

仿效话术分享

运用肢体语言产生仿效效果

通过肢体动作分析对方的心理活动

六、共情技巧

销售心理学：共情——心理咨询师的绝招

共情：情绪同步，达成共鸣

共情的目的——拉近客户距离，达到破冰的效果

共情的话术练习

第三章、化解客户抗拒和疑虑

1、各种抗拒的转化

任何抗拒都是想要解决问题

利用重新框视法转化抗拒

抗拒就是在问我们问题

2、平行架构法解除抗拒

平行架构法的流程

案例分析与话术练习

3、逆向思维法

正是因为……

4、将军策略

案例分析：卖挖掘机

影响力之：承诺和一致心理

如何预防客户不断提出不合理要求。

第四章、客服压力的自我管理（备份课程）

1、压力的来源

2、如何正确面对压力

3、自我解压的技巧

自我催眠

旧棉袜法

心理咨询

4、控制情绪“莫生气”

中医理论：生气会直接损坏人的身体

“夫百病之所始生者，必起于阴阳喜怒，饮食起居。”——《黄帝内经》灵枢篇

生气就是用别人的错误来惩罚自己。

第五章、区别性格积极应对（备份课程）

1、性格自我测试

2、四种性格的认识：

活泼型——红色——表现型

力量型——黄色——强势型

完美型——蓝色——挑剔型

和平型——绿色——沉默型

3、如何应对不同性格客户

