

企业的终极目的是赢利，而终端就是企业做好市场的资本

《优质服务与感动顾客》

--- 讲师：王东 老师

【课程背景】

服饰企业在销售市场上的竞争，不仅仅是产品的竞争、价格的竞争、售卖环境的竞争，真正能够使塑造品牌个性与特点、创立良好消费口碑，并使竞争对手无可复制而使自己在市场搏杀中保有一席之地的，是你所提供的服务因为对服装的消费需求，再也不仅仅是满足简单的生理需要，而已经上升到更多是在满足消费着的心理需求。

谁能为顾客提供专业的、温暖的服务，谁就能使品牌在顾客心中占有一定的位置，感动顾客，就能留住顾客，从而留住品牌的长远发展机会。

【课程简述】

《优质服务与感动顾客》课程着眼于使从业人员认识到服务所能产生的巨大价值，进而将单一的销售行为演变成服务行为。从了解你的顾客开始，树立正确的服务理念。

课程从仪容仪表、礼仪活动、语言要求等诸多方面对服务的内容做了详细的解读，使销售人员能够熟练掌握并运用店铺服务的准备、迎宾、接待、介绍产品、收银、送宾等一套完整的服务流程及步骤，提高销售人员感动顾客的方法和技巧、合理应对顾客的投诉等能力，并使企业能够根据自身的实际状况，开发出符合自己定位及产品特性的个性化品牌服务规范，真正有效的利用服务的力量，切实提升店铺销售业绩。

【课程收益】

通过参加此课程，对销售一线人员而言：他将明白：



服务所带来的对销售巨大的促进力量
能够积极主动地为顾客提供专业的服务
积极提升自身的服务能力及水准
对企业而言，可以完善零售终端的各项服务规范
通过打造个性化的服务内容、项目塑造品牌形象
真正树立服务型企业的理念并持之以恒

【课程对象】 销售主管、督导、店长、导购

【受益对象】 区域负责人、督导、店长、导购

【课程周期】 1天（6小时）

【授课方式】 授课+现场互动+现场指导

【课程大纲】

一、服务是竞争的关键

- 1、服务创造企业的明天
- 2、软服务与硬服务
- 3、构建服务体系
- 4、如何制订服务步骤

二、真正了解你的顾客

- 1、谁是顾客
- 2、创造顾客
- 3、顾客在想什么
- 4、购买动机
- 5、破译顾客心理

三、店铺服务的理念

- 1、店铺服务是销售成功的关键
- 2、我们不是解说员
- 3、顾客至上

4、服务禁忌

四、服务礼仪

- 1、仪容仪表要求
- 2、如何保持良好的形象
- 3、礼仪训练：站姿、走姿、坐姿、蹲姿

五、服务语言训练

- 1、使用服务语言的原则及要求
- 2、服务语言的特点
- 3、服务语言的内涵
- 4、使用服务语言的技巧
- 5、语言使用禁忌

六、顾客投诉处理

- 1、以正确的态度对待顾客不满
- 2、顾客投诉的类型
- 3、处理程序
- 4、化解投诉的技巧
- 5、建立顾客投诉意见处理系统

七、感动顾客

- 1、为什么要感动顾客
- 2、做专业的事情
- 3、感动顾客的方法与技巧

八、建立品牌的个性化服务标准

帮助您企业提升，令您的企业更具市场竞争能力，是我们共同的责任！