

课程名称	服务执行力		
培训对象	客户执行层面	学 时	6-12 小时
课程目标	<ul style="list-style-type: none"> □ 服务客户怎么做，流程图里找答案 □ 运用排除法将客户需求分类解决 □ 掌握满足客户，说服客户，拒绝客户，赞美客户的方法 		
课程内容	<p>第一章：服务诊断</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 明明白白客户的心 <ul style="list-style-type: none"> ·望：观察客户的表面信息和行为轨迹给客户迅速分类 ·闻：你能听懂客户吗？1 听事实；2 听情感；3 听需求 ·问：组合拳：善用开放式和封闭式提问法找到你想要的 ·切：判断客户要求合理性：揭开需求表层的“面纱” <p>第二章：服务辨别</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 辨别服务的四个模型：能力与合理性 <p>第三章：服务执行</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 对待合理要求的处理方法 <ul style="list-style-type: none"> ·有能力满足的：1 给予客户更多的情感关注 <li style="padding-left: 40px;">2 迅速解决客户问题 <li style="padding-left: 40px;">3 服务关键性事件：赞美客户 <li style="padding-left: 40px;">4 练习:阳光灿烂椅 ·无能力满足的：1 同理感受并说明原因 <li style="padding-left: 40px;">2 提出解决方案 <li style="padding-left: 40px;">3 服务关键性事件：满足客户 <li style="padding-left: 40px;">4 视频教学:要买营业厅的客户 □ 不合理的要求处理方法 <ul style="list-style-type: none"> ·有能力满足的：1、管理客户的期望值 <li style="padding-left: 40px;">2、从中寻宝，商家必争之地 <li style="padding-left: 40px;">3、学会冷处理 <li style="padding-left: 40px;">4、服务关键性事件：说服客户 <li style="padding-left: 40px;">5 视频教学:要求退费的客户 ·无能力满足的：1、拒绝对方给理由 <li style="padding-left: 40px;">2、学会给客户台阶下 <li style="padding-left: 40px;">3、服务关键性事件：拒绝客户 <li style="padding-left: 40px;">4 视频教学:假币风波 <p>第四章：服务收获</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 确认客户是否满意：强化客户满意瞬间感受 □ 服务总结：我做了什么客户满意或不满了？ □ 做客户信息记录：好记性不如烂笔头 		
培训方式	依据课程内容，运用案例分析、分组讨论、分组游戏、角色扮演等形式。		

