

---

# 服务价值营销

## ● 课程背景：

随着社会的发展与经济的进步，很多企业从单纯重视销售转向了重视销售与服务，毕竟成为运营商是每一个企业所希望的终极目标，但是从目前的现象来看，很多企业只是单纯的重视了客户服务，只是将客户服务作为一个企业的售后部门来看待，却没有好好利用客户服务的这个平台去创造新的利润增长点，服务价值营销这门课程正是从整体出发，从服务是利润增长点出发，利用“服务”这个关键点，所创造出的一个全新的价值营销体系。

## ● 培训目标：

- ◇ 了解什么是客户服务以及客户服务内涵；
- ◇ 准确把握客户服务要点；
- ◇ 理解客户服务如何创造新的价值；
- ◇ 了解价值如何成为营销的一个重要部分；
- ◇ 掌握如何从服务中创造价值，如何从价值带动营销方法

● **培训对象：**销售团队、服务团队、营销团队以及所有跟“服务”有关的工作人员。

● **培训方式：**情景式授课、案例分析、小组讨论

## ● 课程提纲：

### 第一部分：什么是客户服务

#### 1、客户服务描述

客户服务的概念

客户服务的内容

客户服务的要点

#### 2、客户服务的重要作用

客户服务是销售的重要组成部分

客户服务在企业链条中的位置和地位

#### 3、服务价值与购买成本

---

时间成本

体力成本

选择成本

## 第二部分 服务创造价值

### 1、价值发现

客户服务中潜在的价值体现

如何准确发现这些价值

### 2、价值利用

甄别客户服务中哪些价值可以为我所用

利用这些价值进行营销活动

### 3、价值匹配

以消费者为中心的观念

突出价值

### 4、价值点睛

## 第三部分：价值带动营销

### 1、识别客户的价值核心

客户的分类

### 2、利用价值核心进行对应的营销活动

### 3、从营销活动中取得想要的效果