

服务促销售

——基于客户导向的服务营销

主讲：王哲光

课程背景

某种意义上讲，所有的产品和实物商品都是服务的附属物，因为所有的价值都是借助于服务实现的。服务营销不同于普通的商品营销，她要求服务者必须以客户需求为中心，倾听顾客的心声，建立和推进客户关系，设计和传递优质服务产品，切实履行服务承诺，并能在出现服务瑕疵的时候提供正确的服务补救，这就对服务者提出了更高的要求，他们必须具备高超的表达和沟通能力，具有强烈的自动自发的服务意识。今天的顾客已不能忍受不称职的销售和服务人员，客户有更多的需要和面临更多的选择。客户希望销售和服务人员有深度的理解力和热情，能帮助他们解决问题，并且是有效和可信赖的。销售中最容易犯得错误是只关心货怎么卖，如何更快的卖，往往忽视了只有真正的用心服务才是最有效的销售利器。

优质服务是企业竞争白热化的产物，服务已经成为企业的一种核心竞争力，服务质量也成为产品质量的重要组成部分。在产品同质化的今天，避免价格战提升品牌附加值最好的办法就是服务差异化。随着市场竞争的日益激烈，服务能力超越了所有其他能力，正在成为现代企业和现代职业人的核心竞争力，我们必须依赖服务能力去获得、保留和挖掘客户资源，“客户满意度和忠诚度”已经成为企业间竞争的第一指标，优质客户服务将是铸就企业和个人品牌的基石。而有效的沟通技巧是提供优质服务中的重要环节，通过学习和实践本课程中的理念，您将改变对服务的看法，找到激发每个人主动、热情服务的方法，发现服务的乐趣，让客户得到更愉快的体验，企业的服务质量得以提升，您的个人生活得到改善，更会增强您的成就感和荣誉感。形成职业人士特有的专业、精干、高效的一线服务形象，将公司的品牌价值通过他们传递给客户。

课程目标

- 掌握服务营销的理念和原则，清晰服务流程和服务步骤；
- 快速提升学员主动服务意识，引导正确的客户服务理念，打造卓越服务营销团队；
- 了解将服务理念转化为服务行动，实现服务产品化，通过服务创新打造服务品牌；
- 帮助学员了解优质客户服务的核心理念，掌握优质服务的相关服务技能；

- 帮助学员掌握正确处理客户投诉的原则和技巧。

授课对象

本课程可适用于客户总监、客户经理、销售代表、售后工程师、销售工程师、维保工程师、客户服务人员等。

培训用时

2天（每天6小时）。

授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，30%知识点剖析+30%案例研讨+30%演练互动和视频赏析+10%总结、点评、纠偏，使学员在完成一个个任务中体验和成长，改变心智模式，掌握提升业绩所必需的沟通和服务技能，从而成为企业需要的卓越服务者。

课程大纲

一、选择比努力更重要——走进服务营销

1、营销模式的转变需要服务营销

- 1) 从商品营销到服务营销
- 2) 需要全新的营销方式
- 3) 客户满意度指数模型

演练：思维转换的力量——做做看

2、企业竞争的终极领域——优质客户服务

- 1) 客户服务的发展趋势
- 2) 服务感受矩阵
- 3) 影响客户服务水平的因素
- 4) 客户服务人员应具备的素质

3、企业提供服务中最突出的问题

- 1) 硬件的完善不能弥补软件的缺失
- 2) 缺乏服务意识与敬业精神
- 3) 企业部门缺乏协调导致效率低下
- 4) 缺少专业客户服务技巧
- 5) 竞争的优势在于形成企业的服务个性

二、服务管理系统与流程

1、服务组织构建——客户服务系统的后台与前台

2、如何建立和完善客户服务体系

- 1) 提炼与贯穿服务理念
- 2) 优化客户服务体系的组织机构
- 3) 设计、完善客户服务体系里的岗位描述
- 4) 创造性组织和实施集理念、制度、考核与激励等为一体的活动

3、服务流程与服务蓝图

- 1) 标准服务流程与步骤
- 2) 服务蓝图

演练：绘制服务蓝图

三、服务产品化与服务创新

1、如何让服务有形化

- 1) 语言的描述
- 2) 服务的环境
- 3) 服务人员的素质
- 4) 承诺产品化

2、服务产品化设计要点

- 1) 差异化的服务理念
- 2) 贴切的客户服务承诺
- 3) 需求导向的服务项目设计
- 4) 以客户为中心的服务流程设计
- 5) 专业而规范的服务标准设计

3、客户服务品牌化

演练：服务主题创意

四、优质客户服务技巧

1、听的艺术与问的技巧

- 1) 沟通模式图
- 2) 聆听客户需求
- 3) 询问及引导客户需求的技巧

演练：同理心沟通

演练：SPIN 销售技巧

2、从满意到忠诚

- 1) 客户满意度管理
- 2) 满意不代表忠诚——如何实现真正的客户忠诚
- 3) 维护和推进客户关系——建立情感账户

3、客户投诉处理技巧

- 1) 有效处理客户投诉的步骤
- 2) 完美服务弥补六步曲
- 3) 处理投诉时容易犯的九大错误
- 4) 客户投诉处理十二大技巧

职业习惯造就卓越人生