

基于客户导向的优质服务技巧

主讲：王哲光

课程背景

服务作为营销工作中的重要一环，要求服务者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。既然我们通过招聘和选拔程序，付出了巨大努力来吸引和挑选能够在未来有可能取得成功的人，那么我们对这些人是如何做的呢？如果直接把他们放在缺乏培训和支持的工作岗位上，然后期望中间有一些精英浮现出来，结果将是人力资源的巨大浪费！

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。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

- 快速提升学员主动服务意识，引导正确的客户服务理念；
- 培养积极的服务态度，了解客户服务的发展现状和关键竞争点；
- 认清你的目标客户和目标服务，透析服务的特征，树立对客户正确认识，了解服务对企业品牌塑造的影响；
- 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。
- 强烈的目标感、责任心、与企业和谐双赢和对企业感恩的心，拥有高效沟通能力执行力，从而提高工作效率和提升业绩。

授课对象

客户服务人员

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、服务意识决定服务品质

1、现代企业终极竞争的领域——服务

- 1) 什么是优质客户服务
- 2) 优质客户服务的特点

演练：思维转换的力量——做做看

2、走进“上帝”

- 1) 客户与顾客的区别
- 2) 内部客户与外部客户
- 3) 如何理解“客户永远是对的”
- 4) 赢在自动自发——服务别人成就自己

3、你为谁服务？——快乐服务的源泉

- 1) 职业还是事业
- 2) 如何找到工作乐趣——工作的价值
- 3) 主动积极、全力以赴、激情

教学影片《职业还是事业》

心态突破工具：影响圈与关注圈

4、如何提升自己的服务品质

- 1) 进化法则——调适
- 2) 解决问题的要因
- 3) 立即行动、寻找可能性
- 4) 超越客户的预期

教学影片：不可能的任务

二、建立良好的客户关系

1、客户关系管理中最突出的问题

- 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) 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服务个性
- 6) 未能发挥客户关系管理系统（CRM）的作用

2、清晰和引导客户期望

- 1) 客户期望水平程度
最低容忍度、可接受、基于经验的服务、规范化服务、完美的服务
 - 2) 容忍域
 - 3) 影响客户服务期望的因素
 - 4) 如何面对客户“不现实”的期望
- 3、让客户喜欢你的优质元素**
- 练习：挑挑刺*
- 1) 你的第一张名片——仪容仪表
 - 2) 怯场压力的破解办法
 - 3) 仪态身姿塑造
 - 4) 声音形象塑造
 - 5) 语言形象塑造
- 演练：解放你的表演天性*
- 4、如何建立和维护良好的客户关系**
- 1) 什么是客户关系管理
 - 2) 和客户建立什么样的关系
 - 3) 情感账户
 - 4) 客户满意度管理
 - 5) 满意不代表忠诚——如何实现真正的客户忠诚
- 工具：客户满意度模型*
- 演练：情感账户*

三、客户服务中的沟通技巧

- 1、服务的过程就是沟通的过程
 - 1) 沟通的本质与目的
 - 2) 沟通模型
 - 3) 沟通不良的弊病
 - 4) 获取真实意见的技巧
 - 5) 与客户沟通的四大技巧：聆听、发问、厘清、回应

演练：同理心沟通——西点的烦恼
- 2、客户会有哪些障碍
 - 1) 明确表达的障碍和藏于内心的障碍
 - 2) 正当障碍和不正当障碍
 - 3) 常见的障碍点
- 3、遇到僵局怎么办
 - 1) 洽谈中有哪些僵局？
 - 2) 洽谈中僵局的处理方法
 - 3) 处理客户异议——化解障碍的七大方法
- 4、掌控与引导客户的技巧——SPIN 提问模式
 - 1) 状况询问
 - 2) 问题询问
 - 3) 暗示询问
 - 4) 需要-满足询问

教学影片：让客户说是

四、客户投诉处理策略与技巧

- 1、为什么大多数客户不抱怨？
 - 1) 大多数客户并不投诉
 - 2) 客户投诉的目的
 - 3) 客户投诉的好处
- 2、影响成功处理客户投诉的因素
 - 1) 处理客户投诉的误区
 - 2) 客户投诉处理的原则
 - 3) 客户投诉接待服务原则
 - 4) 典型投诉客户类型
- 3、有效处理客户投诉的技巧
 - 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
- 4、建设优质服务营销团队
 - 1) 为什么是团队而不是个人
 - 2) 低效的服务营销团队表现
 - 3) 打造高效能服务营销团队的关键点
 - 4) 高效能服务营销团队的特征

职业习惯造就卓越人生