

提升客户满意度的关键修炼

主讲：王哲光

课程背景

在企业竞争激烈、同质化、市场受金融危机影响、成本不断增加、效益不断下滑的现实面前，如果还沉浸在过去的辉煌之中，随着职业竞争力的下降，员工的服务能力和素质也越来越不能适应公司高速发展的需要。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，现在的客户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，他们的服务质量直接影响到客户的体验和对公司的评价。本课程将解读如何通过改善职业素质和服务能力提升客户满意度，进而为自己和团队获得突破性业绩。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

- 解决服务动力问题，调整员工心态，激发学员强烈的目标感、责任心、与企业和谐双赢和对企业感恩的心态；
- 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；
- 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。
- 拥有高效沟通能力、执行力，从而提高工作效率和提升业绩。

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，从效能迈向卓越，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——服务决定成败

1) 服务的本质

演练：思维转变的力量

2) 什么是优质客户服务

3) 优质客户服务的特点

4) 红海竞争的利器——提供优质服务

2、赢在自动自发——服务别人成就自己

3、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、天下大事必做于细

1) 客户无小事

2) 细节是魔鬼

5、态度决定一切

二、优质服务动力之源——职业的服务心态

1、你为谁打工——快乐工作的源泉

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

2、如何提升自己的雇佣价值

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

3、成功之源——职业心态

积极心态、空杯心态、共赢心态、创业心态、感恩心态

演练：掰手腕

4、贯穿服务的职业意识

安全意识、责任意识、问题意识、改善意识、创新意识、成本意识、营销意识、客户意识、领导意识、团队意识。

演练：如何让这样的事情不再发生

三、提升客户满意度的技巧

- 1、沟通的本质
 - 1) 沟通的定义与目的
 - 2) 沟通模型
- 2、同客户沟通为什么那么难？
 - 1) 人和人是不同的——九型人格
 - 2) 沟通不良的弊病
 - 3) 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
- 3、应对客户异议的处理方式
 - 1) 找到卖点和买点
演练：FABE 分析
 - 2) 排除障碍——客户可能的反应及处理模式
演练：王牌销售员的绝对成交术
- 4、让客户更加忠诚
 - 1) 为什么大多数客户不抱怨
 - 2) 有效处理客户投诉的方法和步骤
 - 3) 完美服务弥补六步绝招
 - 4) 从客户满意度到客户忠诚度
演练：情景模拟

四、让客户喜欢你——完美表达呈现技巧

- 1、语言组织 5 大原则
 - 1) 避免歧义
 - 2) 简洁明了
 - 3) 准确具体
 - 4) 换位思考
 - 5) 完整陈述
- 2、闪亮开场 5 项技法
演练：开场白演练
- 3、结构为王——表达内容组织技法
 - 1) 金字塔原则
 - 2) 内容活化 5 项技法
- 4、完美收结 5 项技法——龙头凤尾
- 5、完美呈现——如何有效的表达
教学影片：不成功的商业展示
演练：3 分钟 mini 呈现

职业习惯造就卓越人生