

《构建新型客户关系》

课程教学大纲

课程名称：《构建新型客户关系》

课程性质：内训/公开课

教学时数：学时：一天

培训学员：企业客服人员

课程收益：企业的利润来源是通过客户来实现的，只有客户稳定公司销量才能增长，只有拥有众多的优质客户，公司才有利润，客户服务的水平决定了客户满意度。一个成长型的公司与客户之间不仅是买卖关系，更要了解客户的痛点、客户的需求，只有不断的提高服务水准才能有更多的战略性的合作伙伴。

了解正规化的公司客户服务体系，掌握必备的客户服务的专业技能，提高服务意识和服务水平，掌握优秀客服的综合素质，熟练掌握客户信息、客户资信、商务合同、客户沟通与接待等必备的专业知识，协调公司相关部门为一线的客户开发提供资源。

教学要求：采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，要求讲师配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

确保效果的培训方式

① 课程时间分配：

理论讲解 30% 实战练习 20% 课堂互动 10%

重点案例 30% 工具使用 10%

② 理论讲解结合学员的互动参与。采用“行动学习法”，针对工作中存在的问题，采取：理论讲解、提出问题—头脑风暴-分组 PK-老师专业点评-理论归纳-转变为学员的实操工具或流程。

③ 整个培训包括案例分析让学员在紧张、热烈、投入的状态中，讲授的观点简单实用，容易掌握记忆，学员可以掌握相关的理念、工具和方法。

喻国庆 老师有多年的营销职业生涯，多家知名企业的营销高管，是从一线营销人员历经磨练，凭着实战的业绩走到到营销高管的职位。从而有丰富的客户开发、客户服务的实操经验、喻国庆老师还有多年的营销咨询师的积累，有较高的理论素养，专注营销领域，其课程实战落地，往往是投资培训的费用，达到营销咨询的效果。本课程内容是企业内训、公开课常见的教学内容。

教学纲要：

第一部分 优秀客服的素质

1. 客户服务的基本动作
2. 客户服务人员必备素质
3. 客服人员的良好心态
4. 客服人员的自我解压
5. 客服人员的 5W2H
6. 客户接待中注意的事项
7. 客户人员的电话技巧
8. 客服的日清管理
9. 客户服务部的主要接口
10. 客户投诉管理
11. 客户订单管理
12. 客户的信用管理

第二部分：客户满意度管理

1. 什么是客户满意度
2. 不同性格客户的分析
3. 应对不同客户的方法
4. 留住客户的基本步骤
5. 客户分类的主要方法
6. 重点客户的管理
7. 客户管理的工具表单
8. 客户信息管理
9. 客户电话信息

10. 客户利润分析
11. 客户发货流程
12. 客户需求分析
13. 合同管理
14. 如何处理客户投诉
15. 客户档案管理
16. 客户信息保密制度
17. 客户关系的管理
18. 客户的相处六大技巧

第三部分：沟通技能与方法

1. 管理沟通的实质
2. 管理沟通的九个要素
3. 管理沟通的八大特性
4. 管理沟通的有效空间距离
5. 管理沟通的身体语言忌讳
6. 沟通的“五心”
7. 有效沟通的十条基本原则
8. 有效管理沟通的四大关键
9. 倾听的重要性
10. 有效倾听技巧
11. 倾听的五个层次
12. 倾听的内涵——五到
13. “说”的技巧
14. 口才的训练
15. 沟通积极的身体语言技巧
16. 如何与上级沟通
17. 如何与同事沟通
18. 与下属沟通的九大原则
19. 沟通冲突处理

第四部分 处理客户投诉的能力

1. 客户投诉处理原则

- 1) 快刀斩乱麻
- 2) 吃亏得便宜
- 3) 举重要若轻
- 4) 举轻要若重
- 5) 切勿来对质
- 6) 专人来负责

2. 客户处理投诉技巧

- 1) 真诚微笑，稳重真诚
- 2) 空间置换，让座倒茶
- 3) 换位思考，理解同情
- 4) 个人努力，尽量争取
- 5) 我听进去，笔记下来
- 6) 坦诚表白，利益结合
- 7) 明确期限，给出方案
- 8) 实事求是，及时处理
- 9) 客诉登记，专人负责
- 10) 如何处理客户抗拒点
- 11) 客户投诉的心理特征
- 12) 处理客户投诉的技巧

1.

2.

3. 客户投诉分析

- 1) 判断客户投诉是否成立
 - a) 简单问题的判断
 - b) 复杂问题的决断
 - c) 客户问题的小心沟通
- 2) 为什么出现客户投诉：企业的检讨
- 3) 为什么出现客户投诉：消费者的简要
- 4) 为什么出现客户投诉：社会的原因
- 5) 出现客户投诉的原因
- 6) 投诉客户的心理状态
- 7) 客户投诉可能没有吗？

1.

2.

3.

4. 客户投诉的对接机制与流程

- 1) 有效的沟通手段
- 2) 客户所关心的产品特性
- 3) 客户的关注焦点
- 4) 关注客户的压力
- 5) 客户投诉的原文
 - a) 小问题报告化
 - b) 重要问题小组化
 - c) 日常沟通办公自动化
- 6) 问题确认留记录
- 7) 最好有客户的文字记录
- 8) 回复客户
- 9) 回复客户的客户
 - 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.

5. 客户投诉管理

- 1) 出现客户投诉的原因
- 2) 如何减少客户投诉
- 3) 一般客户投诉处理
- 4) 重大客户投诉的识别和处理原则
- 5) 如何应对情绪激动的客户
- 6) 与客户的合作机制
- 7) 日常事务的处理机制

- 8) 客户投诉的保存机制
- 9) 客户投诉处理标准化
- 10) 持续改善
- 11) 出处理意见和方案
- 12) 提前主管领导审批

讲解：处理客户投诉、消除客户的误解、化解客户的心理纠结，是本章节的重点，在处理客户投诉的过程中关键动作、沟通技巧、专业话术都是必须熟练掌握的。

第五部分：客服人员的心态管理

1. 追求目标

- 1) 目标的价值
- 2) 工作为什么累？
- 3) 学会“投降”
- 4) 突破与冒险
- 5) 同步就是快乐

2. 积极正面

- 1) 零售业特性
- 2) 吸引力法则
- 3) 感性与理性
- 4) “可能性”思维
- 5) 想要还是一定要

3. 拥抱结果

- 1) 追求结果
- 2) 尊重结果
- 3) 改变结果

4. 责任担当

- 1) 责任者和受害者
- 2) 机会是挑出来的
- 3) 我是一切的根源

讲解：客服的工作复杂而繁琐、突发事情多、每天面对形形色色的客户，必须要有良好的心态，通过培训端正工作态度、调整好情绪以饱满热情的精神状态迎接每一天的工作