

# 科技企业售后工程师 客户沟通与服务技能提升

## 课程介绍

科技型企业针对行业大客户的营销领域有一句俗语：卖出第一套设备靠销售，卖出第二套设备靠服务。可见，优质的售前、售后服务在行业大客户营销的过程中是举足轻重的。

能否为客户提供主动、热情、专业、及时的售前、售后服务，很大程度上取决于我们的售后工程师是否具备了足够好的职业素养和专业服务技能。

讲授该课程的彭老师，十几年前在华为公司工作期间，曾经担任过售后工程师、售后服务项目经理等职位，并获得过“优秀客户服务督导”等荣誉，对优质的售后服务素养、技能、以及由此为公司带来的客户关系改善和营销绩效提升有深刻的理解。十几年来，彭老师为华为、UT 斯达康、SUN、中国电信、电信设计院等众多的单位培训了大量的售后工程师，帮助广大的工程师学员学会了面对行业大客户的各类人员，如何更职业、专业、热情地沟通、服务和寻求更多的双赢合作机会。

这门课程是专门为售后工程师量身定制的，主要是针对工程师学员在客户服务的过程频频出问题的环节进行客观而深入的分析，并提出相应的解决思路和办法，引导学员由浅入深地优化自己的做事思路和工作习惯，最终达到改善客户关系，减少投诉，提升客户满意度，增强客户和我方长期深度合作信心。

授课方式：

方法论、工具学习、案例分析和研讨、情景演练、影视案例研讨、问题互动、小组讨论与呈现。

授课之前，老师需要和学员的业务主管沟通了解基本情况和培训重点。

授课时长：2天

学员收获：

- 1、 **搞清楚市场形势对工程师的能力要求。**协助学员理解和认清当前行业发展的趋势和各类客户的需求变化，掌握在新的历史时期，售后工程师的职业定位和能力体系结构的变化（不再是单纯意义上的技术人员）。
- 2、 **学会让客户尽快地喜欢你的方法。**掌握职业素养和个人品牌形象修炼的方法，通过个人职业形象的提升，协助公司提升整体的服务品牌形象。
- 3、 **增强对客户复杂需求的服务能力。**掌握在复杂的

## 课程大纲

开篇

- 1、 破冰：如何给客户留下良好的第一印象
- 2、 课程介绍与教学引导
- 3、 课堂互动：当前工作环境下，客户沟通与服务的难点和策略应对

第一部分 售后工程师的职业素养架构模型

- 1、 新形势下，售后工程师的职业素养架构模型（职业要求）
  - 1) 行业发展形势分析
  - 2) 客户人员对售后工程师的期待
  - 3) 优秀售后工程师的职业素养模型
- 2、 售后工程师职业素养修炼的意义

第二部分 售后工程师职业形象和个人品牌修炼

- 1、 公司服务品牌形象的根基：工程师职业形象与个人品牌
- 2、 高投诉率现象：容易导致沟通与服务失败的职业形象
- 3、 售后工程师的角色定位
- 4、 修心与修行：如何构筑良好的个人职业品牌形象
- 5、 课堂演练：如何迅速拉近与客户之间的心灵距离
- 6、 影视片段学习和研讨

第三部分 客户沟通与高效服务的关键基本功修炼

- 1、 与客户有效沟通的原理
- 2、 平庸者与卓越者的分水岭：持续训练沟通基本功的意义
- 3、 客户沟通关键能力修炼
  - 1) 观察：用心去审视客户的细微世界  
课堂演练：阅读各类客户的工作环境
  - 2) 倾听：听懂客户的关键需求和潜在需求
  - 3) 记录：建设丰富的个人业务情报库
  - 4) 思考：寻求开启对方心扉的钥匙
  - 5) 呈现：做一个有感染力的观点推销者  
课堂演练：
    - A. 站在对方的位置，明白无误地表达事件
    - B. 融入客户的内心，精准有力地呈现观点
  - 6) 整合：持之以恒地锻炼为资源整合专家  
研讨：我是富有的工程师吗

第四部分 客户沟通的基本意识和正确方法

项目运作环境下，如何对公司内部完成有效的沟通，顺利地整合各类服务资源，按期保质保量地完成对客户的服务承诺。

#### 4、学会在各类典型状况下的客户沟通和服务能力。

掌握在复杂的项目运作和客户配合协作的背景下，如何把握全局、理清头绪、抓住关键、分析细节、对症下药，按照客我双方共赢的指导思路，完成和各类客户的有效沟通和有建设性的交流，降低客户可能提出的投诉，深化客户关系，增大发现后续合作机会的可能性。

### 培训费用

### 培训对象

售后工程师

### 联系我们

- 1、 对客户沟通的基本意识  
案例分析：胜则举杯相庆，败则拼死相救
- 2、 沟通准备：了解自己的沟通对象
- 3、 各类情形下的沟通技能
  - 1) 基于换位思考的两个沟通策略：黄金原则与白金原则
  - 2) 知己的策略：我有什么资源
  - 3) 知彼的策略：我如何才能说服对方
  - 4) 谨慎出击：让对方感觉舒适的沟通姿态和表达
  - 5) 客户沟通技巧
    - A. 离开网络和电话，和客户真诚地面对面
    - B. 职业化的邮件沟通：化繁为简，提高效率
    - C. 职业化的电话沟通：您听得见我的微笑和关心
- 4、 面对客户高层人士的沟通实践
  - 1) 正确认识高层人士
  - 2) 如何与高层客户沟通
- 5、 如何处理客户的投诉
  - 1) 鼓励客户发泄情绪
  - 2) 充分道歉
  - 3) 全面收集信息
  - 4) 承担应该负有的责任
  - 5) 让客户参与整改意见
  - 6) 跟踪整改过程和效果，及时汇报

#### 第五部分 售后服务团队整合和运作

1. 提升客户服务的层次——有效整合售后服务团队
2. 整合各类服务团队的策略和方法
3. 课堂演练：如何与拥有资源的人士谈合作

#### 第六部分 客户关系建设

- 1、 工程师常见的客户关系处理困局
- 2、 新形势下的客户关系分析与定位
  - 1) 从“甲方乙方”到“战略合作伙伴”
  - 2) 关系发展路径：局外人 - 服务商 - 好朋友 - 战略合作伙伴
- 3、 客户关系建设的原理
  - 1) 为何客户感觉与你有缘：一切源于精心设计
  - 2) “社会交换”理论概述与商业世界关系营销应用
- 4、 如何与关键客户接洽和建立互信
  - 1) 工程师需要建设和维护的客户关系网络
  - 2) 客户关系建设实践
    - A. 客户关系建设如何起步
    - B. 走捷径——选择与锁定“领路人”
    - C. 重点客户关系维护与深化
  - 3) 课堂研讨：如何突破技术型客户关系