



销售支持人员客户服务技巧

课程背景

课程目标

- 认知客户服务的重要性，提升学员的客户服务理念
- 掌握投诉处理的实际操作技巧，提升在实际工作中操作能力，减少公司的损失
- 做好客户服务的管理，减少客户流失，提升客户忠诚度

课程对象

销售人员、客服人员、技术支持工程师、售后工程师、其他销售后台与客户接触人员

课程时间

2天

课程方式

授课 40%（互动引导）+小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 服务经济新时代--认知客户服务

- 客户对企业的重要性
- 客户服务的定义
- 客户服务的对企业的价值
 - 提升客户满意度的最佳途径
 - 零客户成本拉住客户的手
 - 转换成二次销售的渠道

第二部分 卓越的客户服务技巧

- 客户服务人员的心态要求（通过游戏体验+讲解）
 - 耐心
 - 抗压
 - 主动
 - 责任
 - 激情
 - 守信
 - 团队
- 客户服务人员的电话及微信礼仪（讲解+演练）
- 客户服务人员的沟通技巧（讲解+演练）
 - 高效沟通的策略
 - 表达
 - 倾听



反馈

- 跨部门沟通的定义及重要性
 - 跨部门沟通的定义
 - 跨部门沟通的重要性
 - 跨部门沟通出现障碍的根源
 - 来自组织的问题
 - 来自部门的想法
 - 来自个人的差异
 - 跨部门沟通的技巧
 - 营造良好的沟通氛围
 - 换位思考
 - 视对方为客户
 - 知己知彼
 - 面对面正式沟通
 - 运用非正式沟通增进感情
 - 主动跟踪
 - 借助外力
 - 灰色地带
- 如何在服务过程中向客户推荐产品或者技术方案
 - 调查研究了解需求
 - 客户需求的种类（政府客户与一般企业客户需求的差别）
 - 了解客户需求的有效方式——顾问式销售
 - SPIN 提问技巧挖掘客户组织需求及个人需求
 - 挖掘决策人员个人的特殊需求
 - 如何有效塑造产品和方案的独特价值
 - 如何针对不同部门的人介绍产品
 - 透过证据说服客户
 - 如何处理客户的异议

第三部分 迎接客户服务挑战——客户投诉处理技巧

- 认识客户投诉
 - 客户投诉的定义
 - 客户投诉的原因
 - 客户投诉对企业的好处
- 迎接客户服务挑战——客户投诉处理技巧
 - 处理投诉时的情绪控制
 - 正确处理客户投诉的原则
 - 有效处理投诉的步骤和方法
 - 投诉处理过程中的谈判技巧
 - 客户投诉最终解决的推动
 - 投诉后客情关系的处理
 - 如何转换成二次销售



客户投诉处理的实战练习

第四部分 客户服务系统标准化

- 设计预防系统，主动收集客户声音，加强客户对话
- 确立优质客户服务标准
- 程序快捷程度
- 设定合理的时间标准
- 减少不必要的环节，缩短反馈渠道
- 服务质量调查和监控
- 派监督人员巡查
- 进行隐蔽性调查
- 分析财务数据
- 调查顾客满意度
- 设置服务质量小组

(全文完)