

## 装维服务规范与随销技巧

### 【课程说明】

在全业务运营市场竞争日趋增强的激烈环境下，本课程最主要的目的，在于通过学习掌握装维人员服务营销实战技能、方法和技巧，提升其客户服务沟通及营销技能水平。

### 【课程时长】2天

【授课形式】讲师讲解、小组讨论、案例分析等。

### 【课程大纲】

#### 第一单元 装维经理优质服务

##### 1、树立优质客户服务理念

- 1) 客户满意是实现公司价值的首要途径
- 2) 不良客户服务造成的重大损失
- 3) 客户,公司和我们自己之间的关系
- 4) 建立独特的服务商业逻辑

##### 2、装维经理职业形象

- 1) 职业着装与形象
  - 2) 职业言行与举止
- ##### 3、装维经理“八个一”基本要求
- 1) 穿着统一的服装（胸卡
  - 2) 准备一个齐全的工具袋
  - 3) 提供一站式产品检测服务
  - 4) 提供一次客户端软件安装服务
  - 5) 提供一次清晰的讲解服务
  - 6) 清理一次施工现场
  - 7) 登记一张服务承诺卡

## 8) 装维服务一次上门就好

### 4、装维经理规范服务沟通“五步曲”

#### 1)、电话预约

A、电话沟通要点

B、电话预约注意事项

C、电话预约的策略与方法

D、案例分析、模拟演练（例）

#### 2)、上门服务

A、上门服务要点

B、上门服务工具要求

C、上门服务仪容仪表要求

D、案例分析、模拟演练（例）

#### 3)、处理业务

A、处理业务工作流程

B、进门前规范要求

C、进门后工作要求

D、案例分析、模拟演练（例）

#### 4)、验收道别

A、验收道别要点

B、验收规范要求

C、道别规范要求

D、案例分析、模拟演练（2例）

## 5)、后续跟踪

### A、后续跟踪要点

### B、后续跟踪规范要求

## 第二单元 装维经理随销技巧

### 一、为什么要做随销？

角色转换，化解困惑

服务对自身的价值

销售对自身的价值

服务与销售良性循环

### 二、装维经理的随销优势

销售纯粹向客户推荐业务的劣势？

服务独立存在的劣势？

利用维护工作的机会进行服务和销售的优势？

### 三、装维经理随销的基本套路

维护、服务、营销“三合一”运作模式 (1+1+1 > 3)

掌握关键时刻呈现关键动作 (多一份关怀，多一句话)

装维经理主动积极的随销意识

从被动服务到主动出击

从产品导向到客户导向

从推销业务到帮客户创造价值

### 四、随销技巧成功案例分享

掌握每一关键时刻，创造营销机会

查询

投诉

预约

修障

.....

成功案例分享