

# 《ICT 售后服务模式创新》

**讲授专家：李勇**

**培训对象：**产品中心（总监、经理、主管）、运营中心管理人员、技术中心管理人员

**课程时间：**1天（6小时）

## 课程背景：

开展客服工作并不难，难的是如何开展卓越的客服工作，创新的客户服务。客服工作从普通到优秀，从优秀到卓越，既是地产企业应该追求的服务品质，也是市场经济发展对企业提出的要求。如何使客户经理更好的创新服务客户，并进行二次销售，是为本课程的关键。

## 工作坊大纲：

单元	大纲	内容
单元一	售后服务模式的重要性	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 服务是长跑运动员</li><li>2. 服务是无间道</li><li>3. 服务是产品广告</li><li>4. 服务是一场恋爱</li></ol>
单元二	售后服务的客户档案建立	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 为什么每次售后都老生常谈让客户感觉乏味</li><li>2. 客户资料该如何采集，从哪儿采集</li><li>3. TO B 客户的真实画像到底是什么</li><li>4. TO B 客户的背景</li><li>5. TO B 客户的外部</li><li>6. TO B 客户的内部</li><li>7. TO B 客户的重要扮演者</li></ol>
单元三	客户新媒体服务链接的重要性	<ol style="list-style-type: none"><li>1. B 端客户该如何链接</li><li>2. B 端客户该如何采用新媒体进行链接</li><li>3. 链接以后如何进行服务和二次营销</li></ol>
单元四	客户服务的 5 大创新模式	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 体验式服务：感觉，情感，思考，行动，联想</li><li>2. 即时化服务</li><li>3. 一对一服务</li><li>4. 人性化服务</li><li>5. 顾问式服务</li></ol>

---

单元五	服务是 ICT 二次营销的最好机会	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 以服务为切入点进行拜访前准备工作练习：<ol style="list-style-type: none"><li>1) 找出典型的客户类型。</li><li>2) 针对典型客户做出用户基本情况调研表，请针对调研表分解出典型场景</li><li>3.) 以用户典型场景为依托，研判出用户可能存在的 DICT 和云产品及方案。</li></ol></li><li>2. 以服务为切入点进行二次营销<ol style="list-style-type: none"><li>2) 如何观察现场</li><li>3) 如何建立用户信任</li><li>3) 如何化解用户成见</li><li>4) 如何探索用户需求</li><li>5) 如何与用户共创愿景</li><li>6) 如何校验用户感知</li><li>7) 如何确认后续行动</li></ol></li></ol>
-----	-------------------	---