

如何提高汽车售后服务顾客满意度

主讲：胡金华

课程目标：

通过提高汽车售后服务质量以提高客户满意度

课程对象：

汽车售后服务人员

课程时长：

1天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

课程大纲：

一、售后服务的功能和顾客满意度的意义

1、售后服务的功能

2、顾客满意度的意义

二、服务顾问如何提高顾客满意度

1、影响顾客满意度的因素

2、服务顾问对自身的认识---定位

3、服务顾问如何提高顾客满意度

三、如何正确处理投诉

1、正确认识投诉和抱怨

2、处理售后投诉的方法及案例介绍

3、危机事件的处理方法

备注：本课程将根据企业实际培训需求予以适当调整，形成唯一的解决方案。