

# 《优质客户服务——让服务创造价值》课程大纲

## 课程背景

以客户为中心,让客户满意,已成为企业生存与发展的根本,客户资源已被认为是企业最重要的核心资源之一。企业和销售服务人员提供优质的、全方位的客户服务,可以使客户获得更多的便利,满足客户的需求。优质的客户服务也有利于增加企业的知名度和美誉度,赢得客户的信赖,增加客户对企业的忠诚度,提高企业的竞争能力。

## 课程目标

- 认识和理解客户服务的意义,提升优质客服的理念与意识
- 掌握基本的客户服务流程与技巧,提高实用的解决问题技能
- 提升客户满意度,帮助提高销售业绩
- 掌握客户服务沟通技巧与处理客户投诉技巧
- 调节客户服务心态,缓解工作压力

**参加对象：**一线客户服务人员,客服管理人员,需要与客户直接或间接接触的企业员工

**课时：**1天

**课程人数：**20~35人

## 课程内容

### 一、建立客户服务意识

- 客户服务的价值——为企业创造并留住客户
- 各行业竞争发展路径：扶持->圈地->产品->品牌形象->服务能力
- 商业竞争的本质：客户会用脚投票,选择更好的服务商
- 客户流失的原因：
  - ◇ 因为价格、地点、喜好改变、对产品不满?还是因为什么?
  - ◇ ——为什么要有服务意识
- 不好的客户会给企业带来的影响
- 优质客户服务之六度
  - ◇ 服务态度
  - ◇ 需求理解度
  - ◇ 服务速度
  - ◇ 风险预见度
  - ◇ 分寸把握度

- ◇ 品质衡量度
- 客服的四个层次
  - ◇ 良好的客服意识
  - ◇ 提供客服的心态
  - ◇ 进行客户服务的技巧
  - ◇ 企业客服体系的支撑
- 客户需求的四个层面
  - ◇ 客户的基本需求
  - ◇ 客户的期望
  - ◇ 客户的渴望
  - ◇ 客户的意料之外
  - ◇ ——什么是服务？服务要满足到哪层？

## 二、客户服务技巧

- 服务人员“仪表”礼仪
- 观察客户的技巧——投其所好
  - 观察客户的要求
  - 观察顾客的角度
  - 顾客的五种性格分析及应对技巧
- 与客户有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律
  - 尊重顾客的技巧
  - 有效沟通的倾听技巧
  - 有效沟通的提问技巧
  - 准确的表达
    - 坚持正面的表达
    - 运用对方的语言
    - 基于顾客利益的表达
- 服务客户的技巧——具体案例
- 服务话术

## 三、如何平息顾客的不满——留住客户，创造价值

- 顾客为什么不满
- 为什么要平息顾客的不满
- 如何平息顾客的不满——六步法

## 四、建立积极心态及压力的自我管理

- 如何培养积极心态

- 健康生活，快乐工作