

《汽车后市场物流运输培训》课程大纲

胡福庭

一、提升客户满意度措施

1、客户满意度公式：满意度=感知价值/期望值

(1) 感知价值的理解

(2) 期望价值的理解

(3) 客户体验曲线

2、措施一：提高服务品质，增强客户感知价值

(1) 第一个层次：响应时间的迅速性，解决问题的精准性，承诺的可靠性

(2) 第二个层次：被倾听、被理解、被重视

(3) 具体解决方案：客户体验曲线再造关键时刻

3、措施二：降低客户期望值

(1) 红白脸配合策略降低客户期望值

(2) 巧妙诉苦法，向客户表明自己能力有限降低客户期望值

(3) 巧妙请求法，请教客户想如何解决降低客户期望值

4、措施三：主动为客户服务

(1) 被动，只会让问题越来越难处理

(2) 5C主动服务体验提高客户满意度

二、准时物流

1、线路晚点统计、分析与改善案例

- (1) 中国重汽后市场物流运输存在哪些不按时情况？
- (2) 在提高准时性方面，我们采取了哪些措施？
- (3) 线路晚点情况统计
- (4) 一周线路整体晚点原因分析
- (5) 晚点线路改善措施
- (6) 专线运输准时率达成情况
- (7) 整体运输准时率达成情况

2、丰田“准时生产制 (JIT) 供应链物流

- (1) 丰田“准时生产制 (JIT) 供应链物流
- (2) 生产与输出物流
- (3) 经销商销售物流

3、智能调度解决准时物流的问题

- (1) 高响、准时物流是经销商服务客户最大的诉求
- (2) 物流定价原理：价格=品质/时效
- (3) 案例：联想智能调度效率提升 27%，准时率提高 10%
- (4) 智能调度概述

三、与客户高效沟通的方法

1、为什么沟而不通？

- (1) 约哈利窗口效用
- (2) 沟通的漏斗原理

2、选择适合的沟通方式

- (1) 五种沟通方式的优劣

(2) 沟通渠道选择

3、沟通表达能力提升训练

(1) 案例：付出三倍劳动，因表达缺失废掉一条裤子。

(2) 沟通表达四个原则（对象、要点、方式、7-38-55 原则）

(3) 沟通表达能力场景训练

4、倾听能力训练

(1) 案例：为什么他听懂了小公主的愿望

(2) 消除倾听的障碍

(3) 倾听的艺术：望闻问切

(4) 倾听的五个层次

(5) 积极倾听基本要求

(6) 积极倾听五步曲

(7) 倾听场景演练

5、反馈能力训练

(1) 什么是反馈

(2) 如何给予反馈

(3) 如何接受反馈

(4) 沟通反馈场景演练