

客户服务体系建设与满意度

课程对象：经理、市场经理、客服专员、呼叫中心人员

主讲老师：马诚骏

授课模式：导师讲解、大量案例分析，双向沟通、疑难解答、针对性讲解、参与式研讨。

课程大纲：

第一章节：客户服务组织体系构建

- 1、当下经销商发展的工作重点转移。
- 2、经销商发展过程中，面临的三个核心问题
- 3、以客户服务为中心的发展时代到来，给了我们新的发展机会。
- 4、客户服务组织体系，与CRM监管体系的建设。

第二章节：优化服务流程、标准

- 1、服务流程三大模块数据分析
- 2、服务流程复杂化到优化的标准的意义。
- 3、流程可操作性大于理论
- 4、一切执行的标准，都以客户为中心。

第三章节：客户服务体系的制度、规范、文件

- 1、服务体系制度的制定，各个岗位的标准职责
- 2、规范化的客服部门的绩效考核标准分析
- 3、制度执行力打造的几个因素
- 4、制度大于人情的管理理念

第四章节：客户服务管理的主要步骤

- 1、客户信息的梳理
- 2、客户的定期联系，与客户需求的确认
- 3、客户的接待与管理
- 4、客户核心需求的管理
- 5、客户服务的后期跟踪与服务。

第五章节：客户服务人员的管理

- 1、客服人员的职业化礼仪标准
 - 坐姿、站姿、着装、语气、语调、文件准备等
 - 客服人员如何展现企业的文化素质与修养
 - 良好的礼仪从个人的习惯开始

2、客服人员的职业化服务心态打造。

- 做事积极、减少抱怨常怀感恩的心
- 避免情绪影响个人的接待，避免使用不知道、不明白、不清楚等词语
- 认真做事只能把事情做对，用心做事才能做到最好

3、客户投诉处理部门的重要性与对企业起着怎样的重要影响。

- 了解企业的政策运营弊端，起着修正的作用
- 了解市场的反馈意见，更好的适应市场需求。
- 监督经销商的执行状况，适应消费者，提升满意度指标

4、客户部门的闭环控制系统，面对挑战树立个人的自信心

- 做好个人的职业规划与企业发展同步
- 客服部门是企业重要的管理闭环部门，起着战略的意义。
- 越是有挑战的工作，越会磨练人的意志（案例分享）

第六章节：打造服务团队 – 如何培训下属提升客户服务技巧

如何有效处理客户投诉与抱怨

1、客户投诉的流程：客户意见接待---信息登记----经销商信息核查----再次与客户确定----拟定处理方案-----客户协调-----处理方案执行-----客户满意度调研---跟踪服务。

2、如何与客户沟通时判断客户的类型

- 案例分享：主导型性格的客户的投诉方式，社交型性格的客户投诉方式，分析型性格的客户投诉方式。分别用案例来阐述
- 不同客户类型的处理方法与技巧，（案例与学员互动，阐述处理方法）

3、与客户电话沟通的技巧与方法，了解客户的核心诉求与投诉重点。

- 电话的沟通时如何注意语气、语调、等技巧方法
- 与客户面对面沟通时使用的观察法、举例说明法、提问的方法分享
- 客户投诉三部曲—明确事实—同意并中立化—提供解决方案—3F 法则。

4、如何判断客户是否曲解政策问题或者个人原因产生的投诉误解。

- 了解客户情绪，懂的情绪管理，通过客户情绪管理客户的投诉。
- 沟通是保证与客户的同理心，用心去听取客户意见与想法
- 政策解读不清晰应如何让客户通过渠道了解各个法规（案例：三包法）
- 如是个人原因，如何与客户提供减少最少损失的方法技巧（案例：互利共赢）

如何分析投诉焦点问题，掌握合理化解抱怨的系统知识和相关技巧。

- 1、小组互动：各组举一到两个常见的客户投诉问题，小组讨论
- 2、客户投诉问题的分类，（产品故障问题、经销商服务问题、承诺问题）
 - 产品故障问题：需要技术援助的应给与明确的时间节点，提供相应的技术援助手段，经销商的技师有效地配合)
 - 服务问题：提供福利套餐；吸纳意见做好整改，让客户监督；严格按照标准服务流程操作；提供几种解决的方案。
- 3、客户投诉焦点问题案例分析：（多次返修无果、配件使用再保损坏）
 - 焦点问题的投诉说明经销商的哪些运营不足，应给与辅导会处分
 - 焦点的问题应该及时的上报领导，备案，给予及时的处理，避免产生不必要的损失（案例：消费者挂条幅维权）
- 4、重点以及焦点问题的处理方案分析：重要与紧急的处理方法分享
 - 客服人员要把当天的客户投诉意见做好整理与分类
 - 重要而且紧急的事情要马上办、重要不紧急的事情要计划着办理、做到有条不紊，有的放矢。
 - 与经销商共同的探讨问题的核心症结，给出处理意见与再次发生的预案。
 - 客户投诉的管理：建立投诉管理制度；建立客户维护档案;让客户参与管理；