

如何辅导经销商服务意识与投诉处理技巧

课程对象：区域经理、区域专员

主讲老师：马诚骏

授课时间：3天

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：

第一节：区域管理人员的角色认知

- 1、如何理解区域管理人员的角色
- 2、承上启下的协调员与衔接者
- 3、主机厂文化与策略的承载着
- 4、树立形象避免影响经销商对品牌的认知（案例分析）
- 5、数据的汇总与收集者

第二节：汽车售后服务的发展趋势分析

- 1、基于客户体验满意的售后服务创新理念分析
- 2、基于客户交互关系的客户关系管理创新理念分析
- 3、基于数据化分析的客户管理模式创新理念分析
- 4、基于客户价值链延伸的商业模式创新理念分析
- 5、售后服务与服务营销的方向策略分析

第三节：区域经理如何提升经销商的服务意识

- 1、指导经销商了解售后客户管理的重要性
- 2、分析售后客户的数据，梳理客户全生命周期管理理念
- 3、以客户为中心的服务理念分析
- 4、如何打造优秀的经销商服务团队
- 5、提升服务意识，确定为公司的发展战略

第四节：区域经理如何提升经销商的售后服务流程管理

- 1、售后服务流程的模块解析
- 2、指导售后服务流程运作过程中最核心的两个因素
- 3、指导售后流程执行的协调与流程接口问题
- 4、售后服务流程的工具／工单的指导分析

第五章节：区域经理如何提升经销商的售后业绩与利润

- 1、指导经销商售后的业务组成
- 2、指导经销商提升进场台词活动
- 3、指导经销商提升单车利润产值
- 4、知道经销商提升客户的进场频次
- 5、指导经销商做好客户管理数据与分类
- 6、指导经销商控制售后服务质量与成本

第六章节：如何知道经销商提升客户满意度

- 1、提升客户满意度的五个核心策略
- 2、满意度考核纳入公司绩效
- 3、厂方满意度的核心指标分析

第七章节：如何有效的与经销商服务人员做好沟通

- 1、如何做到随时随地随人的沟通（沟通日报）
- 2、业务沟通的技巧与方法分析（神态、语言、倾听、记录等）
- 3、新媒体的沟通工具的借助，与经销商建立良好的沟通渠道
- 4、与服务总监的沟通案例分析

第八章节：如何辅导经销商有效处理客户投诉与抱怨

- 1、指导经销商严格按照投诉流程执行
- 2、指导经销商处理客户投诉的技巧
 - 客户的性格分析
 - 不同投诉内容的处理技巧分析（案例）
 - 与客户沟通的技巧分析
- 3、客户投诉问题的案例分析，（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；