

如何提升全员的客户意识

【课程名称】

如何提升全员的客户意识

【课程背景】

对企业而言，如果员工缺乏客户意识，就会导致部门各自为政，沟通协调比较困难，内耗较大；

对客户而言，如果员工缺乏客户意识，就会导致客户不满意，丢失订单，影响品牌，影响绩效；

对个人而言，树立客户意识，部门、岗位之间配合默契，内耗减少，协同度高，解决问题的能力增强，个人绩效会得到较大的提升。

【课程目标】

- 提升员工内外部客户意识，配合默契，减少内耗
- 提升员工协同的意愿，提高解决问题的能力

【培训对象】

总经理、副总、各级经理、主管、班组长、拉长、领班、工段长、督导、一线员工及感兴趣人士

【培训天数】

0.5天

【培训方式】

- 讲授式、引导式、互动式、体验式相结合
- 案例分享、小组讨论、练习、点评综合运用

【课程大纲】

第一单元 什么是客户意识

- 1.1 客户及客户分类
- 1.2 客户意识
- 1.3 客户需求
- 1.4 关注客户需求的满足程度
- 1.5 为顾客增值，提升顾客满意度

第二单元 为什么需要提升客户意识

- 2.1 客户是衣食父母，是上帝，没有客户，企业就难以持续发展
- 2.2 获得客户满意，是我们工作的根本职责
- 2.3 客户满意方可赢得客户尊重和内部关系融洽

第三单元 如何提升客户意识

- 3.1 提升客户意识需要做到“三到”
- 3.2 如何做到眼到：解决客户当前需求问题
- 3.3 如何做到心到——解决客户未来需求问题
- 3.4 如何做到手到——第一时间解决客户需求的行动问题

【培训老师】

李见明老师（李见明老师介绍另附）