

发展客户服务态度

概述

最好的客户关怀，绝对不只是一个技巧，更是一种人生观。

许多企业安排员工上过许多的客户关怀的技巧，却效果不彰，主要的原因在于客户关怀不止于技巧，更是一种发自内心的热情，客户关怀人员深刻理解他不只是在处理事情，而是一条通往追求自我价值和幸福的路程。

学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等…）

- 客户关怀的新观念
- 省力原则的四个原则
- 客户关怀的关键时刻
- 如何进行沟通

课程收益

在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 了解客户关怀的最新观念，掌握提升客户满意的策略
- 如何让客户省力而提升满意度
- 快速判断客户的社交风格，而进行不同沟通风格的调整
- 在不同的情境的沟通方式

《发展客户服务态度》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 	5分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 客户关怀的新观念	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：掌握客户关怀的新观念，创造优异的客户体验 • 客户关怀的传统观念 • 传统观念的挑战 • 客户关怀的新观念和新机会 • 省力服务的四个原则 • 活动：找出十大问题 	55分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
第二单元 客户关怀的关键时刻	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：快速判断客户的类型，进行合适的处理。 • 社交风格的快速判定 • 依照社交风格快速调整应对的方式 • 个性化解决方案指导 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 社交风格的测试 - 角色扮演：客户问题的处理 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
第三单元 如何进行沟通	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：从客户的角度出发，了解服务人员所需要的特质，进而定义客户关怀的关键时刻 • 如何进行道歉 • 处理不合理的要求 • 处理不满意的客户 • 如何传递坏消息 • 如何与客户共同发展解决的方法 • 如何在危机中进行沟通 • 活动：角色扮演 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论
休息时间：上午各一场 15 分钟休息			
总课时长度		4 小时 0 分	