
学员背景：

- 学员分析:目前参与的人数里三分之二是主管和经理，三分之一是团队 leader，大多数是业务出身，管理经验不足;
- 公司背景:公司生产设备在德国，目前行业内全球排名前三，中国主要是售后服务，机器设备海运到中国区，全球 800 多人，中国区不到 100 人，其中四分之三都是售后工作者，大多数都是维修工程师;
- 痛点:客户对接的甲方大多数是经理级别，也会有不同的层级甲方，对于半导体行业的投诉紧急处理事件比较多，员工压力很大，很多甲方客户非常强势，每当设备有问题或者机器零部件有问题必须要求 2h 及时到岗维修，或者 4h 内修好等。与客户的沟通也是他们的一大难题

课程安排：

在与客户讨论后，课程的安排期望：

- 由于学员都是管理者，大多是从工程师出身，因此课程内容需要有核心的领导概念
- 由于客户快速增加，而不同客户间需求和特性的差距很大，所以要如何能够针对不同的客户都能够有效处理
- 本地服务商的竞争力预期会有提升，也就影响到后续服务合同的签订。因此，要能够引导客户的需求和提高满意度，为后续签订合同做好铺垫的工作

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…）

- 领导力的基本概念，帮助学员理解自己的角色定位
- 当责与负责，领导者的必要品质，也是获得客户信任的关键能力
- 见到客户的开启暖场及开场，对服务拜访创造良好的开始
- 透过设计的问句，让客户愿意配合回答并接受引导的提问，创造客户的需求优先级
- 与客户共同发展解决方案
- 预测客户的异议，进行处理
- 以客户为中心地制定后续跟进事项，完成有效的服务拜访

教学方法	时间分	课程大纲	模块
内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论 •	30分	(开场 (客户方 • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • ? 讨论：学员面临的挑战是什么 •	课程导入
• 内容讲解 • 技巧演示 • 个人活动 • 小组讨论	90分	• 单元目标：对于高效管理建立一个基础的概念 • 什么是管理 • 什么是领导 • 管理及领导的比较 • 绩效公式	第一单元 领导概说
• 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论	90分	• 单元的目的：让学员了解工作不只是为公司的 绩效，更是为自己的成长和幸福 • 当责的定义：当责与负责的不同决定人生的态度 • 当责的困难：当责的本质就是对于结果负最后 责任，面对当责的压力造就当责困难 • 活动：关键时刻 • 当责的流程：颓废的漩涡 - 圣严法则 • 选择决定命运 • 活动：增进当责态度与行为的九个情境	第二单元 当责的选择
内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 二人角色扮演 •	90分	单元目的：获得客户的信任是服务成功的重要 基础，如何使用正确技巧获得客户就显得非常 。重要 人类的决策过程 • 沟通的目标架构：情境、环境、动机、目标、 做什么、怎么做 建立信任的方法：经验、组织、推荐、你 • 聆听技巧：聆听和寻问 • 五种助语的使用 • : 活动 • 让学员熟悉助语的用法 -	第三单元 沟通目标及信任

<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演 	30分	<p>单元目的：一个好的开场可以让后续的服务拜访更为顺利，在这个单元中教导学员如何设定。一个清楚和明确的拜访目的</p> <ul style="list-style-type: none"> • 暖场及转场：这是获得客户信任的第一个接触，要精心设计以建立连接 • 开场的步骤：如何有效开场对服务拜访的结果，有直接及关键的影响 • 策略人物：在客户端，有哪些策略性的人物会影响服务的过程 	<ul style="list-style-type: none"> • 第四单元 暖场开场
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演 	150分	<p>单元目的：只是了解客户说的需求，这是不够的！我们还需要知道客户为什么有这个需求，在需求满足后的感觉/价值。更重要的是我们要能够引导客户的需求，到我们的独特能力</p> <p>问题的类型：开放式及限制式，这是最广为了解，却最难以掌握的技巧，但在引导客户的运用是非常重要的</p> <ul style="list-style-type: none"> • 前导式提问：透过三个简单回答的问题，让客户进入被引导状态 • 引导式提问：开放型、控制型、确认型 • 活动：前导式及引导式提问的脚本设计 • 创见问题解决的价值 • 活动：角色扮演 	<ul style="list-style-type: none"> • 第五单元 引导寻问
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人小组讨论 	90分	<p>单元目的：在客户挖掘出自己的需求后，服务人员就开始进行展示自己的产品/服务/方案是如何满足客户的需求，展示的时间不能过长，但必须清楚和完整</p> <ul style="list-style-type: none"> • 讨论解决方案的时机 • 共同发展解决方案 • 方案的价值 • 活动：角色扮演 	<ul style="list-style-type: none"> • 第六单元 发展解决方案
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演 	180分	<p>单元目的：处理客户的过激行为及管理客户的期望</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客户可能产生的过激行为类型 • 处理过激行为的技巧 • 管理客户期望的策略及技巧 • 活动：角色扮演 	<ul style="list-style-type: none"> • 第七单元 处理过激行为及管理期望

内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演 •	30分	单元目的：应该以客户为中心地制定后续跟进事项。让客户为我们在他们的公司内部，推动我们的业务 转移到达成总结 • 建立行动计划及跟进进度的共识 • 活动：角色扮演 •	• 第八单元 赢得承诺
13小时0分	总课时长度		
			