

客户服务期望管理技巧

概述

服务人员在企业中是非常关键及有趣的职位。他们不止需要与客户直接接触，需要强大的服务能力，更需要了解客户的商业环境，因此他们不但要有情商及智商，要能策略思考，更需要强大的跨文化沟通能力。销售代表花很多的努力争取到生意，却因为服务人员的沟通失败，让销售代表前期的投入都白费了。这就是为什么服务人员那么重要的原因。

他们的工作场景有：

- 支持销售推动：销售会议中介绍产品及方案，会议的准备要了解客户需求，需求及功能的匹配，客户可能提出的问题，目前公司的产品发展进度
- 解决客户问题：在产品使用的过程中发生重大的问题，在客户会议中要在客户情绪及公司利益之间的冲突，找到最好的解决方式。（通常销售代表在现场是偏向客户的）
- 销售及市场的角色：服务人员具有可能的服务能力，去设计服务方案来解决客户的问题去满足其需求。也就是说其设计能力就决定公司的销售及市场的绩效
- 应对抵触及政治：在解决方案交付的过程中，客户端的使用者及关系人对于工作改变的态度总是保持负面及抵触，甚至会牵扯到客户内部的政治运作

本课程与其他课程最大的差异在于实践性。在课前要求学员做好客户拜访的案例准备，在课程进行中，将学习到的技巧应用到自己的案例，并现场进行技巧的练习及角色扮演。也就是说下课后，立即可以实践本课程所教授的技巧，将课程的投资回报率提升到最高的程度。

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…）

- 了解客户沟通技巧的整体概念
- 掌握沟通前的准备工作，确保达成沟通的目的
- 做好一个完美的开场，确保客户对于会谈有一个整体的概念
- 彻底及清楚了解客户的想法及需求，并能够引导客户的需求到我们的方案
- 学习做好方案构想的呈现，说服客户支持我们的方案
- 学习如何解除客户的不同意见，获得双赢的结果

- 如何与内部部门协调，获得信任及支持以达成项目的目的

《客户服务期望管理技巧》

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 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 沟通过程	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解整个客户沟通流程 • 沟通障碍 • 客户沟通流程 <ul style="list-style-type: none"> - 准备阶段 Prepare - 接触阶段 Engage - 会谈阶段 Do - 检查阶段 Check - 跟进阶段 Follow up 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第二单元 准备阶段	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：掌握沟通前的准备工作，确保达成沟通的目的 • 准备工作的类型 • 准备工作的架构 MAP： <ul style="list-style-type: none"> - My Objectives 拜访目标 - Audience 与会人员 - Plan 会议计划 • 活动：选择自己的案例，以进行讨论及练习 	120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 接触阶段	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：做好一个完美的开场，确保客户对于会谈有一个整体的概念 • 开场白的设计 - PAGE • MAP & PAGE 的结合使用 • 开场白的提示 <ul style="list-style-type: none"> - 短会议或电话会议 - 重要会议 - 主动或被动 - 团队会议 - 大型会议 • 活动：用自己的案例，以进行讨论及练习 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
第四单元 会谈阶段 - 探	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：彻底及清楚了解客户的想法及需求，并能够引导客户的需求到我们的方案 	180分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论

<p>探索活动</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 探索活动 <ul style="list-style-type: none"> - 探索的好处 - 探索的种类 • 『探索 Y』的用处 <ul style="list-style-type: none"> - 双数区的关注点 - 『探索 Y』的应用 - 报告辅助 • 聆听技巧及同理的聆听 • 引导探索 <ul style="list-style-type: none"> - 引导探索的子程序 - 引导探寻的子程序及调用 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 『探索 Y』的练习 - 引导探索 		
<p>第五单元 会谈阶段 - 呈现活动</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：学习做好方案构想的呈现，说服客户支持我们的方案 • 两分钟演讲 • 转换为短简报（5~10分钟） • 活动：用自己的案例，以进行讨论及练习 	90分	
<p>第六单元 会谈阶段 - 谈判活动</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：学习如何解除客户的不同意见，获得双赢的结果 • 产生分歧的原因 • 我及公司的利益受到压力时的处理方式 • 有其它的更好的选择的处理方式 • 谈判计划 • 谈判技巧 • 不同情境的处理方式 • 活动：用自己的案例，以进行讨论及练习 	120分	
<p>第七单元 内部资源</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：如何与内部部门协调，获得信任及支持以达成项目的目的 • 服务人员的困境 • 寻求内部支持 <ul style="list-style-type: none"> - Our Challenge 我们的挑战 - Audience 外部客户 - Resources 资源 • 活动：用自己的案例，以进行讨论及练习 	90分	

	总课时长度	13小时0分
休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间： 1 个小时		