

派工员的客户服务及过程管理技巧 – 20160817

课程目标

帮助派工员学习客户导向及过程管理的技巧。

「超过客户的期望」这通常是服务主管对于服务人员的要求，然而这个期望是遥远而不可期。因为，客户的期望是永远都在变动的，自然而然地「超过客户的期望」就是一个移动目标，永远是追赶不上。而麻烦事情是就算是客户满意了，也不见得就可以得到客户的忠诚。因此，我们需要一个新的目标，和相对应的工作方式。

客户经常有突发的新需求出现，服务人员得到客户的需求后，就开始头疼事情要怎么进行，更糟糕状况是在内部得不到支持，因此服务人员就只能拜托同事帮忙，或需要主管的支持。过去经常使用的标准作业流程（SOP）适用在稳定的经营环境中，而现在的经营环境中，稳定是不实际的期望。因此，需要一个新的工作方式面对这个 VUCA 的世界（Volatility 波动性、Uncertainty 不确定性、Complexity 複雜性、Ambiguity 含糊性）

课程大纲

第一单元 客户服务的挑战

- 客户服务的传统观念
- 传统观念的挑战
- 客户服务的新观念和新机会
- 省力服务的四个原则
- 活动：找出十大问题

第二单元 减少服务渠道的切换

- 服务渠道的类型
- 渠道切换造成的影响
- 如何分析客户的偏好服务渠道
- 活动：分析现有服务渠道的优劣及建议

第三单元 解决客户的根本问题

- 客户服务的挑战

- 客户要求及隐形需求
- 如何分析客户的隐形需求
- 活动：如何避免后续的问题

第四单元 如何提升客户的体验

- 体验的机会及回报
- 避免说"不"
- 让客户觉得我们的诚意
- 了解客户的风格，进行不同的对待
- 活动：分析自己的风格，并进行角色扮演

第五单元 情商、智商、控商

- 三商对客户服务绩效的比较
- 如何获得主管的信任
- 如何连接公司的目标及实际的工作
- 建立服务人员的互助网络
- 活动：连接公司目标及实际工作

第六单元 阿西工作法

- 工作运作的难题
- SOP 的问题
- 阿西工作法的原理
- 阿西工作法的模式
- 我们的工作结构
- 活动：顾问出马 - 解决问题流程

第七单元 如何进行内部沟通

- 如何写出有效的邮件
- 如何与不喜欢的人合作
- 如何影响他人以推动工作

第八单元 如何进行外部沟通：

- 如何进行道歉

- 处理不合理的要求
- 处理不满意的客户
- 如何处理不公平的批评
- 如何传递坏消息
- 如何在危机中进行沟通

课程时间：2 天