

驻厂服务工程师客户沟通与关系维护技巧培训

课程目标

- 在正确理解卓越服务挑战的价值基础上，建立以优质服务为导向的沟通意识
- 通过有效与客户交谈和寻问，增进客户的信任，正确理解客户的需求和期待解决的问题
- 掌握应对与客户在人际层面和业务层面互动的方法和技巧，使得客户在人际层面和技术层面双满意，有效拓展和维系客户关系
- 建立双赢思维与客户有效谈判，解决客户的问题
- 有效处理客户投诉、弥补客户关系

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

<p>第一单元 与客户的沟通</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元的目的：与客户建立良好的交流、沟通，积极拓展双方的关系，以推动业务发展 • 建立良好的服务态度 <ul style="list-style-type: none"> - 专业的精神 - 服务的愿望 • 发展客户关系的基本沟通技巧 <ul style="list-style-type: none"> - 在与客户交流的开始快速赢得客户的信任，进行有效的开场白 - 以开放式的寻问了解客户相关的信息：需求和问题，同时关注主体构架和具体细节，以积极的态度仔细聆听 - 以客户可以理解的方式给予回应，提供客户所需的信息，重要的是机遇积极的信息 - 提供跟进服务 - 进行日常沟通，以发现客户的问题和情境，找到新的突破机会 • 与客户互动了解客户的需求和问题 <ul style="list-style-type: none"> - 如何明确客户需求 and 问题的表达 - 了解客户所表达需求和问题背后的原因和真正的要求 - 理解客户期待优质服务的心情 	120 分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
<p>第二单元 解决客户的问题</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：快速理解客户的问题，进行处理 • 客户陈述问题的四种表现：生理/感官表现，技能表现，言辞表现，期望表现 • 学习沟通时包含的两个层面 <ul style="list-style-type: none"> - 人际层面 – 你顾及客户的感受，你理解客户的处境，你能够与客户进行良好的沟通 - 技术层面 – 你能够了解客户的问题，你能够解决客户的问题 • 分析技术层面的技巧 <ul style="list-style-type: none"> - 收集客户的信息，记录相关线索，礼貌提出问题，并确认你的理解 - 说明相关的资料和流程，进行示范，强调重点，提供书面资料，并确认客户大接受程度 - 拓展你的能力和资源 • 探讨人际层面的技巧 <ul style="list-style-type: none"> - 关注客户的感性方面，关注客户的感受 - 建立顾及客户的表达方式：说明服务和解释原因 - 强调积极和正面因素 	180 分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
<p>第三单元 与客户双赢谈判</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：有效谈判创造双赢的结果 • 谈判前的准备 • 了解谈判对手的沟通风格 • 从客户的需求入手，以交换为双赢导向 • 讨价还价的四步骤 	210 分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 • 工具介绍

	<ul style="list-style-type: none"> • 以人际为基础应对客户的挑战和谈判僵局 		<ul style="list-style-type: none"> • 活动演示及练习 • 角色扮演
第四单元 有效处理客户投诉	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：处理客户的投诉，创造客户满意 • 客户为什么会投诉，分析客户投诉的原因 • 建立积极态度，从人际和技术层面应对客户的投诉，将处理客户投诉转化为发展关系的机会 • 学习缓和愤怒和沮丧客户情绪的技巧 – 弥补客户关系、处理棘手客户的第一步 <ul style="list-style-type: none"> - 表示理解，致谢或道歉， - 确认并引导客户到技术层面 • 学习有效处理客户投诉的步骤 • 学习向客户表达无法满足需求的信息 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 • 角色扮演
第五单元 如何进行客户的抱怨	<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 	150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：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时			
	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			