

# 《打造无与伦比的客户体验》

主讲：王刚

**【课程对象】** 所有与内外部客户发生联系的职场人士、对提高客户服务水平有兴趣的人等

**【课程时间】** 1.5 天 (6 小时/天)

## 【课程大纲】

引言：生意的本质——经营客户  
客户获得了解决问题的好产品  
客户体验了无与伦比的好服务

### 一、什么是无与伦比的好服务？

- 规范的服务
- 专业的服务
- 个性化的服务
- 增值服务

### 二、客户满意度

- 客户满意与客户忠诚的关系
- 客户满意的公式：客户满意 = 客户实际感受 - 客户期望值

## 第一章：专业的服务——职场商务礼仪

### 一、为什么要注重商务礼仪

1. 什么是商务礼仪
2. 商务礼仪的准则
3. 商务礼仪使用的时机

### 二、得体的仪容、仪表与仪态

1. 自然美与修饰美
2. 得体的仪容：整体/头发眼睛/耳鼻/胡须/口腔/脸/手/香水
3. 成功的衣着
  - 1) 着装的原则与意义
  - 2) 男士打扮也讲究
  - 3) 做个成功的职业女性
  - 4) 颜色物语
4. 给人留下良好印象的仪态
  - 1) 良好的行为体态所传递的信息
  - 2) 仪态的分类及标准：站立、就座、下蹲、行走、手势……

### 三、电话礼仪

- 案例：来看看这个电话
  1. 你会接电话吗？
  2. 你会打电话吗？

### 3. 电话交流技巧

## 四、拜访礼仪

1. 自我介绍
2. 乘车与电梯礼仪
3. 拜访客户六步曲
4. 会议礼仪

## 五、餐饮礼仪

1. 中餐礼仪
2. 怎样吃西餐
3. 宴请礼仪
4. 馈赠礼仪

## 六、接待礼仪

1. 接待预约和临时访客
2. 自我介绍&介绍他人
3. 握手礼仪
4. 交换名片的礼仪
5. 会客室礼仪
6. 您会奉茶或咖啡吗？
7. 送客

## 七、工作伦理关系

1. 为什么要重视工作伦理关系？
2. 工作中有哪些关系？
  - 1) 与上司的关系
  - 2) 与下属的关系
  - 3) 与同事的关系

## 第二章：增值的服务——平凡之外的惊喜

### 一、客户的四个基本需求

1. 受欢迎的需求
2. 被重视的需求
3. 享受舒适的需求
4. 被理解的需求

### 二、优质服务的“三个境界”

1. 让顾客满意
2. 让顾客惊喜
3. 让顾客感动

### 三、服务当中的三个机会

1. 当你准备向客人说不时，……
2. 当客人有个性需求时，……
3. 当客人有困难需要帮助时，……

### 四、优质服务的“四个之前”

1. 预测顾客需求，要在顾客到来之前；
2. 满足顾客需求，要在顾客开口之前；
3. 化解顾客抱怨，要在顾客不悦之前；

4. 给顾客一个惊喜，在顾客离店之前。

#### 五、管理客户的期望值

1. 客户期望值的来源
2. 满意的客户 Vs. 不满意的客户

#### 六、标杆学习：星巴克客户服务五原则

1. 诚心诚意
2. 体贴关怀
3. 精通专业
4. 全心投入
5. 期望与惊喜

### 第三章：个性化的服务——一见“清”心的客户心理学

#### 一、为什么要了解客户心理学？

#### 二、从一见“清”心到一见倾心

#### 三、通过表情透视人心

1. 人类会伪装自己的表情
2. 眼睛是心灵的窗户
3. 面部表情堪称情感的雄辩家

#### 四、通过行为举止透视人心

1. 手比嘴还会说话
2. 心里越着急，脚下的动作就越多
3. 从小动作来捕捉人心

#### 五、通过讲话方式洞悉人心

1. 口头禅暴露性格
2. 借口中隐含的心理
3. 透过声音体会对方的心理状态

#### 六、通过化妆穿戴洞悉人心

1. 从服装看性格
2. 从颜色的喜好反映性格
3. 闻香识女人
4. 眼镜背包藏不住

#### 七、九型人格与销售

1. 九型人格的介绍
2. 九型人格中各类性格的识别与分析
  - 性格特点
  - 主要行为
  - 标志性言行
  - 代表性人物
  - 判断重点
3. 九型人格与日常销售的链接