

# 服务意识的塑造与服务销售转化率的提升

## 【课程背景】

随着信息技术的发展，互联网的不断普及，使得电子商务获得了巨大的发展，越来越多的用户接受并享受线上购物模式，而相比传统的购物形式，消费者的心理也日渐成熟，消费者除了只对价格质量关心之外，对售后客服也有了更高的要求，提高服务水平成为各大电商所需要的关注的重点。根据网易旗下网易七鱼、网易定位和知名研究机构央视市场调研 (CTR)，联合发布了《2020 电商客户服务体验报告》可以看出，除去价格因素，个人服务体验 (61.4%) 是影响消费者产品购买意愿的最主要因素。其中，26-35 岁的年轻消费者对服务体验赋予了更高的期望值。换言之，当价格竞争成为过去式，客户体验便成为了电商平台争夺和留存用户的重要抓手。

因此，互联网巨大的流量不仅仅给电商平台和商家带来挑战，更多的可能是对客服的挑战，有的时候可能要面临 24 小时不间断客服服务，一方面需要大量的客服人员成本，另一方面怎么让新来的客服人员掌握了解产品也是一个难点。而大量咨询过程中，用户购买转化率低。目前大多数企业借助智能知识库在、智能机器人等等多方面助力提高用户的购买转化率。但是基础员工服务意识的提升，服务体验感的加强，以及销售转化率的提升，仍然是重中之重。让我们一起走入基础员工服务赋能的课堂。

## 【课程收益】

1. 建立服务意识，激发服务热情
2. 打造专业又有亲和力的服务形象
3. 增强沟通中应变的能力，提升客户的体验感知
4. 加强服务过程中对于客户心理的把握
5. 提升服务销售转化率

【课程时间】 2 天

## 【课程大纲】

### 一、企业基业长青的秘密：客户价值

1. 重新思考：利润（钱）是怎么来的？
2. 服务是我们企业的核心竞争力
3. 客户价值驱动下的服务新思维

4. 基于客户价值的全新服务理念
5. 重新定位服务的岗位价值：
  - 认识到自己代表企业的形象
  - 重塑自己工作的价值
  - 了解我们和客户之间的共赢合作关系

## 二、全员服务意识和心态的建立

1. 服务利润价值链带来的启示
2. 满意的内部客户创造满意的外部客户
3. 人人都是服务员，环环都是服务链
4. 快乐员工带给企业的十大益处
5. 让“利他”成为一种文化
  - 服务是一种态度
  - 服务是一种能力
  - 服务是一种习惯
  - 服务是一种文化
  - 服务是赢向未来的核心竞争力

## 三、服务沟通中的望闻问切

1. 望
  - 细节观察
  - 声音辨认
2. 闻
  - 了解客户的情绪
  - 体察客户的态度
3. 问
  - 通过提问挖掘客户更多的信息
  - 将话题做适当的引导来获取信息
  - 关注问题之间的关联度和逻辑性
  - 寻找更多的营销可能性和契机
4. 切
  - 对客户的质疑进行合理解释
  - 对于客户的坚持学会去变通引导
  - 对客户结果的追问进行过程说明
  - 对结果不过度承诺，对业务问题不过度回避

## 四、在线服务客户体验感知的提升

1. 服务专业度的塑造
  - 语言礼貌性与亲切度的适度把握
  - 业务传达的精准、简洁、易懂
  - 语句通顺，意思完整，不引起歧义
  - 提醒清晰完整，不啰嗦
2. 在线文字服务的舒适度的打造
  - 尽量避免使用过于专业词汇
  - 注意相同文字在不同语境中的表述方式
  - 尽量避免使用命令、禁止或者负面词汇
  - 注意拟人词汇与语气助词使用的频率与分寸
3. 通过文字读懂客户的特质和诉求—一见字如面
  - 参透文字背后的语境
  - 通过表达方式了解客户的脾气和性格
  - 通过沟通特质洞察客户的身份和职业
  - 通过表达方式了解客户内在的情感诉求和需要
  - 捕捉客户语言风格，匹配不同语言系统匹配

## 五、服务销售转化能力的提升

1. SPIN 技巧-高效引导技巧
2. 顾客购买潜力、购买意愿分析技巧
3. 影响顾客决定的核心购买条件分析
4. 不同类型客户的需求探寻技巧
  - 4.1 “专业型”客户
    - 快速查看客户的订购记录
    - 快速确认客户的需求
  - 4.2 “非专业型”客户
    - 通过开放式询问将需求具体化
    - 通过“为什么”将需求“清楚化”
    - 利用封闭式询问确认客户需求

## 六、推荐呈现与话术拟定

1. 影响产品呈现效果的三大因素
  - 产品呈现的语言：品牌文化、功效描述、产品价值分析
  - 产品呈现时的态度、情绪和信心
2. 产品推介的三大法宝
  - 例证与数据证明

- 客户见证
- 客户转介绍

### 3. 产品推荐的技巧

- 产品介绍的 FABE 法则
- 保留一个产品的卖点以备用
- 利用询问确认客户的意见

### 4. 了解并解除客户的抗拒点

- 什么是抗拒点，为何会有抗拒点
- 客户选择产品时的常见抗拒点会有哪些
- 常见抗拒点的解除话术训练（训练，对抗和演习）