

解密服务升级的秘密

【课程背景】

在市场竞争日趋激烈的今天，技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，服务营销是产生差异的主要手段。而服务策略、服务形式也是很容易被模仿的，只有服务中人的因素——代表公司形象和服务意识的服务人员所表现出来的思想、行为和意识才是不可模仿的。我们卖给顾客的不仅是商品，更多的是一种经历和体验，这一切都要通过优质的服务体现出来。这就有赖于每天工作在一线的服务人员。他们的一言一行就是最有效的品牌广告，比任何媒体、任何时段广告效用都大。因此迅速提高他们的服务意识和礼仪水平是关系到企业生存发展的不可忽视的因素。成功的企业都是大同小异，一般都是以顾客的感受为依归，服务是一种态度、一种情绪和一种伦理的差异化表现，关键是在差异化上。找寻差异化，然后用规范确定下来。然后变成一种习惯。到来。

【课程收益】

1. 建立服务意识，激发热情
2. 铸造员工服务意识和责任心
3. 打造全方位客户服务文化
4. 培养员工的服务礼仪
5. 培养员工服务营销的技巧

【课程时间】 1天

【适合对象】 全体员工

【课程大纲】

一、企业基业长青的秘密：客户价值的培养

1. 重新思考：利润（钱）是怎么来的？
2. 海尔文化：服务是我们企业的核心
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

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

案例：海底捞的快乐员工的价值

- 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、服务就是发现需求和满足需求的过程

- 1、客户沟通管理
- 2、如何建立客户的信赖感
- 3、三步挖掘客户的需求
- 4、客户需求分析
 - 案例：客户需求分析，激发赢创“创新”原动力
- 5、客户需求跟踪

四、服务礼仪的塑造

- 1、专业优雅服务仪态的塑造
 - “音阶式”微笑
 - 服务中的目光关注
 - 标准的：站姿、坐姿、蹲姿、手势、迎来送往
- 2、电话服务礼仪
 - 呼入接听礼仪
 - 呼出服务礼仪
 - 规范化的服务用语的使用
 - 礼貌用语的正确使用
 - 积极正面的语言表达方式
 - 服务禁语与语言地雷

五、高效引导客户需求和客户购买力的探讨

1. SPIN 技巧
2. 高效引导技巧
3. 顾客购买潜力、购买意愿分析技巧
4. 影响顾客决定的核心购买条件分析
5. 不同类型客户的需求探寻技巧
 - 5.1 “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

5.2 “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、服务中嵌入营销技巧

1. 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

2. 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

七、了解并解除客户的抗拒点

1. 什么是抗拒点，为何会有抗拒点
2. 顾客选择本企业产品时的常见抗拒点会有哪些
3. 常见抗拒点的解除话术训练（训练，对抗和演习）