

从客户满意到客户忠诚

主讲：郭粉

【课程背景】

企业要想在充满挑战的客户月服务中立于不败之地，就得学习和了解客户服务的各种方法和技巧。本训练课程不仅综合了理论基础和实践指导类课程的最佳内容，还可从中找到一条切实可行的理论联系实际之路，通过理论与实际的结合，学员可以自行培养赢得客户满意和客户忠诚的各种技巧、态度以及思维方式。

【课程收益】

- 建立正确服务理念
- 打造全员服务形象
- 提升全员服务意识
- 训练员工服务技巧
- 增强客户服务体验
- 创造企业服务价值

【课程对象】 营销总监、客户服务管理者、大客户经理、客户服务人员、销售人员、维护人员、工程师等

【课程时长】 1天

【课程大纲】

模块一：待客之道

1. 谁是我们的客户？夕卜客户概念 & 内客户概念
2. 我们的客户需要什么样的服务？
3. 客户如何来评价我们的月服务？
4. 客户的满意度的构成要素：商品、服务、企业形象
5. 服务的七大要素
6. 服务的四大层级：基本月服务、满意服务、超值服务、难忘服务
7. "服务链"理论… - 优质的服务要求全程护垒
8. 服务情感帐户的运用
9. 夕卜服务 & 内服务："员工"是企业的第一客户——创造优质服务的内部环境
10. 研讨：服务如何能为企业创造价值

案例分享：FISH

模块二：待客之心

1. 优秀服务态度培养（服务意识决定服务态度，服务态度决定一切
 2. 认识服务职业【职业 = 职责（态度与责任） + 业绩（专业与绩效）】
 3. 服务人员心态培养
- 服务人员没有好心态还谈什么好服务？
 - 服务人员的心态自我修护
 - 服务人员平等月服务心的建立
 - 寻找快乐因子
 - ABC 情绪理论
 - 意义换框法
4. 服务人员情绪管理
- 服务人员心态金字塔，你在第几层？

➤ 服务人员的情绪觉察

5. 缓解情绪的三步曲

活动：鱼缸会议—找到自己的自信

模块三：待客之礼

一、想让服务有价，先让服务人员有型，你的形象代表你服务的段位

1. 服务人员自画像

2. 赢在 Image

3. 服务文化视觉呈现 -... 让客户从服务人员的形象读出企业的月服务理念和企业文化

二、服务人员职业亲和力塑造

1 . 专业服务人员的基本特征

2 . 职业妆容... - 头发、面部的修饰

3 . 职业仪表

➤ 职业着装的TOP原则

➤ 职业装规范

➤ 职业装检查工具表单运用

4. 职业仪态 - 五姿训练

5. 现场仪表仪容仪态自检及指导

三、服务人员服务礼仪训练

第一项修炼：“看”的功夫

➤ 服务人员会“看”吗

➤ “看”的技巧修炼

➤ 观察是发现服务需求，做好服务的前提

第二项修炼：“笑”的魅力

➤ 微笑的价值

➤ 三度微笑的场合选择

➤ 职业化微笑的练习

第三项修炼：“礼”的修炼

➤ 接待礼仪：迎接、称呼、示意、指引、手势、名片、递送、茶水、乘车、电梯

➤ 上门服务礼仪：预约、上门前物品准备、守时、拜见礼节、告退、控制声音

➤ 乘坐交通工具礼仪：乘车的礼仪、乘电梯的礼仪

➤ 电话接打礼仪

➤ 服务场景模拟训练

模块四：待客之巧

1. 知己知彼，百战不殆

➤ 你了解自己的性格吗

➤ 快速预测客户的类型，当你了解客户越来越理解也会越多

➤ 用客户喜欢或不反感的方式与之月良务，你会事半功倍

2. 听到客户之所说

➤ 你真的听懂客户的话了吗？

➤ 倾听是提高客户满意度的最佳途径

➤ 倾听的五个境界，你在第几界？

案例演练

3. 说到客户之想听

- 如何称呼客户
- 与何与客户打招呼
- 如何夸赞客户
- 常用的服务语
- 常规嘴巴操训练
- 服务沟通中语音、语调、语气、音量的使用
- 改变你说话的人称代词习惯
- 服务场景练习：同一句话说出不同的境界（案例研讨及发表）
- 服务沟通的五大特点
- 表达的艺术：KISS 原则
- 巧对客户句型
- 拒绝客户不合理要求委婉语句的五步法
- 4. 客户抱怨投诉处理
- 客户抱怨的心理和投诉产生原因分析
- 先处理心情再处理事情
- 几种错误投诉的处理方法
- 处理客户不满的原则和技巧——让顾客投诉变得简单
- 抱怨投诉处理七步骤
- 抱怨投诉处理十大策略
- 特殊客户投诉的类型
- 场景演练与指导训练
- 5. 服务体验倍增
- 服务体验金字塔
- 优质服务“哇”理论
- 建立积极“客户”关系
- 扭转过度服务与过度营销
- 创新不会表白一样可以带来投诉
- 团队共创：如何提升客户服务体验，服务创新与服务感动点