

# 销售支持人员客户服务技巧

## 课程背景 课程目标

1. 认知客户服务的重要性，提升学员的客户服务理念
2. 掌握投诉处理的实际操作技巧，提升在实际工作中操作能力，减少公司的损失
3. 做好客户服务的管理，减少客户流失，提升客户忠诚度

## 课程对象

销售人员、客服人员、技术支持工程师、售后工程师、其他销售后台与客户接触人员

## 课程时间

2天

## 课程方式

授课 40% (互动引导) +小组练习 20%+现场模拟演练 40%

## 课程大纲

第一部分 服务经济新时代--认知客户服务

一、客户对企业的重要性

二、客户服务的定义

三、客户服务的对企业的价值

1. 提升客户满意度的最佳途径
2. 零客户成本拉住客户的手
3. 转换成二次销售的渠道

## 第二部分 卓越的客户服务技巧

一、 客户服务人员的心态要求（通过游戏体验+讲解）

1. 耐心
2. 抗压
3. 主动
4. 责任
5. 激情
6. 守信
7. 团队

四、客户服务人员的电话及微信礼仪（讲解+演练）

五、客户服务人员的沟通技巧（讲解+演练）

1. 高效沟通的策略

(1) 表达

(2) 倾听

(3) 反馈

1. 跨部门沟通的定义及重要性

(1) 跨部门沟通的定义

(2) 跨部门沟通的重要性

(3) 跨部门沟通出现障碍的根源

(4) 来自组织的问题

(5) 来自部门的想法

(6) 来自个人的差异

(7) 跨部门沟通的技巧

(8) 营造良好的沟通氛围

(9) 换位思考

(10) 视对方为客户

(11) 知己知彼

(12) 面对面正式沟通

(13) 运用非正式沟通增进感情

(14) 主动跟踪

(15) 借助外力

(16) 灰色地带

## 2. 如何在服务过程中向客户推荐产品或者技术方案

(1) 调查研究了解需求

(2) 客户需求的种类（政府客户与一般企业客户需求的差别）

(3) 了解客户需求的有效方式——顾问式销售

(4) SPIN 提问技巧挖掘客户组织需求及个人需求

(5) 挖掘决策人员个人的特殊需求

(6) 如何有效塑造产品和方案的独特价值

(7) 如何针对不同部门的人介绍产品

(8) 透过证据说服客户

(9) 如何处理客户的异议

### **第三部分 迎接客户服务挑战——客户投诉处理技巧**

#### **一、认识客户投诉**

1. 客户投诉的定义

2. 客户投诉的原因

3. 客户投诉对企业的好处

#### **六、迎接客户服务挑战——客户投诉处理技巧**

1. 处理投诉时的情绪控制

2. 正确处理客户投诉的原则

3. 有效处理投诉的步骤和方法
4. 投诉处理过程中的谈判技巧
5. 客户投诉最终解决的推动
6. 投诉后客情关系的处理
7. 如何转换成二次销售
8. 客户投诉处理的实战练习

#### **第四部分 客户服务系统标准化**

- 一、 设计预防系统，主动收集客户声音，加强客户对话
- 二、 确立优质客户服务标准
- 三、 程序快捷程度
- 四、 设定合理的时间标准
- 五、 减少不必要的环节，缩短反馈渠道
- 六、 服务质量调查和监控
- 七、 派监督人员巡查
- 八、 进行隐蔽性调查
- 九、 分析财务数据
- 十、 调查顾客满意度
- 十一、 设置服务质量小组

(全文完)