

5F 工业化服务与销售流程

一、课程目标

- 构建销售人员专业、规范的礼仪形象。
- 提升销售人员的整体素质。
- 突显对高端客户的尊重，烘托自身产品的价值。
- 规范及优化服务流程，加强实战沟通技巧，辅助提升业绩目标。

二、课程特点

通过大量的训练，包括案例分析、图片对比、现场解答、角色扮演、电影片段、情境模拟、互动游戏等形式，让学员在知性、热烈、投入的状态中，体验服务礼仪约定俗成的标准及找到如何改变自己的形象及服务技能的方法。讲授的观点简单实用，容易记忆，学完就可以用，而且用之有效。

三、参加人员：销售人员及管理者

四、时间：1天

五、课程大纲

第一讲 售卖过程的工业化服务

一、售前--F1 接触 (face to face)

- 1、服务与销售是从接触开始的，接触的目的就是最大可能降低交易成本！
- 2、我们为什么要接触？——接触是客户价值的起点！
- 3、接触的首因效应与持续效应。
- 4、接触方法、工具和训练的工业化，决定成败！

二、售中-- F2 未来/投资 (future)

1、卖产品不如卖自己，卖自己不如卖未来；

从对立到同盟——卖产品彼此是敌对的，卖自己需要时间的持久，但是卖未来就可以在一瞬间成交。

2、如何分析客户的未来？

A、追溯希望法；B、放大痛苦法；C、战略同盟法

三、售后—F 3：感恩/回馈 (feedback)

1、你的老客户流失了多少？你的损失有多少？

2、你的客户对你忠诚吗？

➤ 感恩工业化：用于感恩的团队、机制、工具和训练三个方面的工业化

➤ 售后感恩客户的各种形式、工具与方法

四、售后服务团队如何成长—F4 分享/共享 (favourite)

1、环境的力量太强了！

2、开放分享的目的---营造一个加速的环境

3、如何将开放、分享工业化？

建平台（晨会、晚会、结果定义、兑现承诺）、工具、做推动、建立保障开放的机制、做透明。

五、售后服务心态工业化，确保团队持续成长—F5 师傅带徒弟，师傅更加成功 (Forced to Success)

1、师傅带徒弟是饿死师傅，还是更加成功？

A、我为什么要带徒弟？

B、共同做好团队合作的利益分配。

C、用机制保障师傅带徒弟，实现团队的全面提升。

附、不同客户行为分析与应对

◇老虎型、孔雀型、猫头鹰型、考拉型、变色龙型客户的特点与应对方式。

演练：不同类型客户应对演练

第二讲 黄金服务心态—四人心态

一、心态的两种类型：积极心态与消极心态

故事：东坡坐禅；死囚试验；小孩交作业。

二、两种心态的不同特征

三、什么是阳光心态？阳光心态的内涵（故事：河流过沙漠）

四、员工心态决定服务质量，决定企业发展。

当我们面对客户时，应该具有：

大人心态—像喜欢孩子那样喜欢客户！

男人心态—像喜欢美女那样喜欢客户！

强者心态—像喜欢老人那样喜欢客户！

商人心态—像喜欢金钱一样喜欢客户！

五、对待客户及同事的黄金法则

想赢就先付出——投资心态；想胜就先帮助——帮助心态；

合作是省时间——共赢心态；爱你就要求你——孝子心态。

六、四人心态的核心：每一个别人都是最好的别人，而自己是最好

的自己！