

# 提升客户满意度的服务营销技巧

## 课程收益：

**意识先行**——服务与销售的完美融合，懂得用心服务的真谛，让服务与被服务都快乐，从而提升服务品质。

**印象管理**——塑造让客户容易产生信任的形象，练就个人影响力，让形象走在能力的前面，为销售铺路。

**沟通为王**——沟通是一门人际交往的能力基础，沟通从语言、无声语言、倾听、表达等多维度进行训练，最终达到共赢的结果。

**主讲老师：**胡爽姿

**课程时间：**1天/6小时

**课程对象：**一线客户服务人员、上门客服、销售人员

**课程方式：**理论讲解、小组讨论、情境演练、案例分析

课程中将引用案例，实战与情景训练为一体，知识性与操作性并重，引导学员发现自身在工作中的诸多盲点，快速激发潜能、提升整体人员素质。

## 课程大纲：

### 第一部分：服务意识决定服务价值

#### 一、优质服务与优质服务理念

1. 有效应对新形势下服务的挑战
2. 服务中的角色定位
3. 优质服务的理念

案例分析：你享受过最好的服务

4. 影响客户满意度的5个维度

5. 顾客的满意及期望我们提供什么（结合案例深入讲）

## **第二部分：树立专业、亲和的服务形象**

### **一、服务形象仪容仪表规范**

1. 服务人员是企业的“金字招牌”
2. 塑造诚信的职业形象
3. 恰到好处的着装形象

### **二、让客户备受尊重的服务礼仪**

1. 亲切的问候让顾客宾至如归
2. 致意的礼节让顾客感受真诚
3. 服务中的站姿要大方得体
4. 与客户走在在一起的正确方位
5. 与客户一起入座时的礼仪细节
6. 服务中的手势类型与应用
7. 服务人员的自我介绍
8. 服务如何做好迎三送七

## **第三部分：客户服务沟通技巧**

### **一、有效沟通的行为模式**

1. 语言沟通的导图与有效沟通的定义
2. 沟通中的障碍分析

3. 语言沟通过程中的三个行为：听、说、问
4. 沟通的3个要素：文字信息、有声信息、肢体动作  
文字传达信息，声音传达感觉，肢体传达态度
5. 沟通的5个基本要素：点头、微笑、倾听、回应、做笔记
6. 有效沟通的前提与目的：双赢

## 二、 以客户为中心的沟通能力修炼

### 1. 服务人员专业能力训练---亲和力的打造

#### ● 看---观察、识别客户的技巧

观察点-□浅表层:服饰、包、鞋、表、身体语言、谈吐气质、情绪情感…

观察点-□深入层: 分析客户的需求、预测客户的需求

记录、总结、分析

#### ● 听---用心而不是用耳

倾听的三个原则

倾听的三个阶段

有效倾听的技巧

倾听过程中最大的障碍

#### ● 行---用行动表达您的专业态度

职业礼仪、工作流程的专业展示

保持足够的积极性、主动性

真诚地赞美客人

给客人留足面子

- 说---顾客喜欢的方式去说

语音、语调、语气在服务场合中的应用

服务禁忌语言

很好的组织语言

叙述事情的‘金字塔原理’

说‘不’的原则与技巧

情感情绪的投入

肯定、赞美、同理心、换位思考的应用与训练

有效运用提问的技巧

## 课程总结