

《心存美好，超出期待》

让成交顺理成章的秘笈

主讲：孙倩老师

【课程背景】

随着人们生活水平的提高，大家对美的要求也越来越高。大众开始选择各美业机构进行与美相关的一系列服务。而美业市场之大，也让众多的人投身到这个行业中来，大家的整体水平参差不齐，做为美业从业人员的你，是否遇到了如下的困扰呢？

1. 我是美业新手，不知如何更好的服务客户
2. 我的美业老手，想找到更好的留住顾客的方法
3. 面对挑剔的顾客，每次都不知所措
4. 如何能让自己的服务每次都让顾客满意
5. 如何留住更多的顾客
6. 如何让自己能成为这个领域的专家，赚到属于自己的那桶金？

如上的这些正是我们本课最需要解决的课题，也是本课程的重点所在。

今天的课程将以理论奠根基、以提问引思考、以工具做支撑、以故事敲警醒、以练习助掌握等方式循序渐进，帮助不同层次学员看到属于我们美业工作的全景图，更让你的成交顺理成章，真正赚到属于你的第一桶金！

【课程收益】

1. 了解美业服务的标准
2. 了解超出期待与服务价值
3. 掌握让顾客满意的方法
4. 具备预防差评的技巧
5. 具备解决投诉的能力

【课程对象】

全部美业从业人员、美业所有管理人员

【课程时间】

1-2天（6小时/天）

【课程方式】

案例分析+实战方法+角色扮演+提问互动+分组讨论+精彩点评+课堂练习

【课程特色】

讲师，风趣幽默；逻辑，环环相扣；案例，情境带入；工具，毫无保留

【课程大纲】

一、什么是超出期待的服务？

1. 水到渠成的销售
2. 更加美好的生活

二、超出期待的收获有哪些？

1. 客户的信赖
2. 客量的增加
3. 收的提高

三、客户服务中的二八定律是什么？

1. 老客是底薪，新客是提成
2. 80%的收来自 20%的老客
3. 赢利需要知道的几件事

- 用户的需求
- 办卡的机率
- 订单稳定性
- 你的小失误
- 投入产出比

四、超出期待的方法是什么？

1. 服务前

- 考虑周全+细心
 - ◇ 全面的咨询体现你的细心
 - ◇ 提前的准备体现你的诚心
 - ◇ 准备小礼物体现你的暖心
- 服务中
- 良好的形象+专业的技能
 - ◇ 专业解决问题的能力
 - ◇ 提供增值的服务（如：加时间或送项目）
 - ◇ 全程无推销——专业到了，业绩自然会来
 - ◇ 正能量，同理心
 - ◇ 专业的形象及服务

2. 服务后

- 关心+暖心
 - ◇ 赠送优惠券或其它优惠产品，体验新项目解决当天未解决的问题
 - ◇ 通过短信或微信再次告知服务后的注意事项
 - ◇ 短信告知顾客给予评价（对自己每次都高要求）

互动：你觉得哪些方式可以帮助你获得超出期待？

穿插：企业成功 3-5 个案例

五、如何预防差评？

1. 服务意识

- 未经允许使用非指定产品
- 硬推销
- 服务后纠纷不处理
- 加价不透明

2. 服务技术

- 手法敷衍
- 货不对版
- 去痘不净
- 大面积皮肤不适问题

3. 服务流程

- 毛巾脏有味道
- 时间不到
- 工具不消毒
- 未按时开始服务或拖延时间/缩短时间

小组讨论：你觉得什么原因会导致顾客投诉或差评？

4. 预防客诉的方法有哪些？

- 给顾客做预警

- 有问题及时处理
- 给予增值服务
- 良好的沟通与互动
- 提升专业和技能

小组讨论：你觉得有什么好的方法可预防投诉？

5. 遇到差评与投诉的处理方法？

- 正确的方法：
 - ◇ 去除紧张和害怕
 - ◇ 及时与顾客处理纠纷，好好沟通取得谅解
 - ◇ 向客服或店长寻求帮助，协助解决
 - ◇ 参加公司或外界的技术或服务培训
- 错误的方法：
 - ◇ 辱骂客户
 - ◇ 电话骚扰客户
 - ◇ 上门围堵或恐吓威胁顾客

小组讨论：遇到差评和投诉怎么办？

课程总结