

CRM 客户关系管理之客服精英训练

课程背景：

客户关系管理培训从来都是企业培训中重要的一个组成部分，花时间、费精力。但是从我们的调研结果看来，效果最不明显的一个。因为目前客户关系管理所培训的方向有着根本性的误区和失误——直接照搬西方的现有理论，把大量的时间用来给销售人员培训产品知识，培训销售理念，然后就让他们去尝试，去承受压力，结果自然可想而知……本次客户关系管理培训体系是针对客服人员开发的，完全致力于实战，以切实可行的具体操作，教会学员如何与客户沟通，处理客户投诉，客服心态等以及为了更好的二次开发客户，如何实现再销售。真正把西方销售理论的精髓与中国的特殊国情结合起来。本课程包括了作为客户服务人员所要具备的基本功训练、技巧训练、话术训练把控这几大方面。从根本上解决了客户关系管理培训课程开发难、实际应用难、成为系统难的三大问题。实用、落地、给思路、给方法是本课程的四大特点。

课程目标：

- 1、从根本上理解客户关系管理本质
- 2、增强客户关系管理的技能与水平
- 3、提高相关人员队伍的凝聚力

课程时长：2天，每天6学时。

课程对象：

客户服务人员及相关客户服务的人员

课程大纲：

第一章 认识客户关系管理的本质

- 1、CRM 基本理论
- 2、CRM 发展趋势
- 3、客户导向的企业文化
- 4、CRM 业务框架与发展结构
- 5、现代客户关系管理的精髓在哪里
- 6、客户关系管理对市场、销售与服务的价值在哪里

第三章 客户满意与客户忠诚

- 1、客户管理难道只是减少投诉吗？
- 2、全面提升客户满意度的奥秘在哪里
- 3、什么是客户满意度？
- 4、客户满意度的具体指标
- 5、建立一对一的个性化服务体系
- 6、获得客户忠诚度的秘诀
- 7、战略性客户服务的机会点

第三章 客户流失管理与重获

- 1、客户服务的理念
- 2、客户为中心的服务意识
- 3、客户关注的服务价值
- 4、客户的流失的原因
- 5、客户流失带来的波浪反应
- 6、重获客户的机会与方法

第四章 技能素质要求

- 1、良好的语言表达能力
- 2、丰富的行业知识及经验
- 3、熟练的专业技能
- 4、优雅的形体语言表达技巧
- 5、思维敏捷，具备对客户心理活动的洞察力

第五章 客户沟通能力

- 1、处理咨询需要的基本技能
- 2、服务的对话技巧
- 3、学会倾听的技巧，提高沟通能力
- 4、具备专业的客户服务电话接听技巧

第六章 处理客户投诉

- 1、如何发现客户的不满意和改进的空间
- 2、客户投诉处理工作的重要性
- 3、客户投诉前瞻
- 4、客户投诉的处理程序
- 5、客户投诉的常规应对方法和技巧
 - (1) 投诉处理七项原则
 - (2) 处理客户投诉的四种基本态度
 - (3) 投诉接待应注意的事项
- 6、客户投诉的预防管理
- 7、客户投诉的典型案例分析

第七章 客服心理素质的提高

- 1、"处变不惊"的应变力
- 2、挫折打击的承受能力
- 3、情绪的自我掌控及调节能力
- 4、满负荷情感付出的支持能力
- 5、积极进取、永不言败的良好心态