

# 《服务价值营销精英培训》

## 【课程背景】

随着社会的发展与经济的进步，很多企业从单纯重视销售转向了重视销售与服务，但是从目前的现象来看，很多企业只是单纯重视了客户服务，只是将客户服务作为一个企业的售后部门来看待，却没有好好利用客户服务的这个平台去创造新的利润增长点，服务价值营销这门课程正是从整体出发，从“服务是利润增长点出发，利用“服务”这个关键点，所创造出的一个全新的价值营销体系

## 【课程目的】

- 1、从根本上理解什么是客户服务，养成主动的服务意识，培养积极的服务习惯
- 2、了解完整的客户服务体系，准确把握客户服务的要点
- 3、理解客户服务如何创造新的价值
- 4、了解价值如何成为营销的一个重要部分
- 5、掌握如何从服务中创造价值，如何从价值带动营销方法
- 6、学会客户服务的实战技能，包括投诉处理、提高客户满意度、美誉度、忠

诚度

7、掌握树立良好积极的心态的方法和工具

**课程对象：**

销售团队、客户服务团队、营销团队以及所有跟“服务”有关的工作人员

**【课程时间】**

两天（6课时/天）

**【课程大纲】**

## **第一章 什么是服务价值营销**

一、服务价值营销的背景及理念

1、起源

2、理念

二、概念、含义及解释

1、服务价值营销的概念

2、服务价值营销的含义

3、服务价值营销的解释

(1) 营销手段的整合性”管理

(2) 全体员工对 4P、4C 等因素的理念理解及行为配合

(3) “营销主体的整合性”管理

## **第二章 什么是客户服务**

### 1. 客户服务概述

(1) 客户服务的概念

(2) 客户服务的内容

(3) 客户服务的要点

### 2. 客户服务的重要作用

(1) 客户服务是销售的重要组成部分

(2) 客户服务在企业链条中的位置和地位

### 3. 服务价值与购买成本

(1) 时间成本

(2) 体力成本

(1) 风险成本

(2) 选择成本

## **第三章 服务创造价值**

### 1、价值发现

- (1) 客户服务中潜在的价值体现
- (2) 如何准确发现这些价值
- (3) 价值利用
- (4) 甄别客户服务中哪些价值可以为我所用
- (5) 利用这些价值进行营销活动

### 2、价值匹配

- (1) 以消费者为中心的观念
- (2) 突出价值

### 3、价值点睛

## **第四章 价值带动营销**

### 1、识别客户的价值核心

- (1) 客户的分类

### 2、利用价值核心进行对应的营销活动

3、从营销活动中取得想要的效果

## **第五章 服务价值营销所需要具备的知识**

1、产品技术知识：数据、性能、市场

2、竞品技术知识：比较、趋势、市场

3、客户心理知识：偏好、感觉、认知

4、营销流程知识：特优利、关系、售后

## **第六章 灵活的客户服务实战技能**

1、常见棘手问题的经验

2、常见商务往来的经验

3、常见矛盾处理的经验

4、常见客户要求的经验

## **第七章 服务心态塑造**

1、积极心态的重要性

(1) 两个重要的心态实验

(2) 心态影响能力

(3) 心态影响生理

## 2、积极心态的塑造

(1) 心态的本质

(2) 塑造积极心态的 7 个方法

## **第八章 服务价值营销实战技术**

### 1、沟通能力的实战技术

(1) 积极倾听的技术

(2) 有效表达的方法

### 2、服务价值营销实战技术

(1) DISC 性格分析在服务价值营销实战中的应用