

【时婷老师 CRM 系统 如何为企业助力】之

【客户思维时代“营销新谋略”——左手服务，右手销售】

能落地的定制培训课程 (2-4 天)

【课程时间】 4 天

【课程关键词】 服务意识 服务新体验 独特创新技巧 不一样的营销话术 团队信仰 助力

【课程前言】 当前国内销售服务型企面临的主要矛盾，一是渠道供给和有效的商业内容失衡，二是客户日益增长的消费升级需求和整个供应链失衡。随着行业竞争格局的变化，消费者已经完成了从单纯的产品诉求到以服务诉求为主导阶段的转变，国内商业服务业已经进入了“后服务时代”，服务成为商业企业在新竞合时代中决胜的重要筹码！

2016 年 10 月 13 日，马云首次公开提出了“新零售”理念，在现有“O2O 商业场景”下如何提升客户感受、保持客户粘性，服务成为商业零售业在新竞合时代中决胜的重要筹码！而服务创新与区别化优势是服务型企业永保服务活力，扩大领先优势的重要选择。这种趋势是客户需求不断转移所决定的，同时也是当今“以客户为本”的服务理念下市场发展要求的具体体现。在消费需求日新月异的变化过程中，持续的创新已经成为“后服务时代”事关企业存亡兴衰的战略重心。

服务创新首先是形式和内容的创新。根据不同消费群体的共性与个性特征，完成市场细分，最终实现服务的标准化和差异化的有机统一。利用服务的有形展示策略，将无形的服务充分地让消费者感知，鼓励消费者积极参与服务的过程，增强消费体验和对服务的真实感知，完成服务从无形到有形的转化。如何提高客户的服务体验，超越或达到客户的期望成为服务创新的关键之一！

大道至简，方法比努力更重要，一旦找对方向与方法将起到四两拨千斤的作用，本来课程正是这把揭开客户体验神秘面纱的利剑，至简却最有效！！在四天的培训师课程中，时老师将倾情分享我们多年研究与实践成果，带领你披荆斩棘直往服务创新与提升的殿堂！在这里你将能够：

- 1、比以往任何时候都更犀利、更精准地识别客户对企业的真实需求
- 2、颠覆以往拖泥带水的培训设计思路、快速有效直指服务症结与问题核心
- 3、亲身感受专家水准的经验分享与技巧精炼如何帮你扫除服务障碍，迎来销售的春天！！

参加过时老师课程的学员与企业均表示：

- 1、时老师不愧是培训界老司机，课程全是干货、更接地气、实战性更强！
- 2、定制式课程太赞了，老师讲的就是企业正在发生的，能够与企业现状紧密结合！

3、回到单位马上就能用到实际工作中去，按照标准研发出来的课程直接解决服务问题和提升客户的体验，技能手法非常给力！！

【培训方式】

- ◇ 贴近企业：解析实战案例；
- ◇ 系统讲解：聚焦问题本质；
- ◇ 工具演练：锁定工作关键；
- ◇ 能力测评：科学检核问题；
- ◇ 分组竞赛：现场提升实力！

【课程大纲】

第一模块：用“心”打动客户——做有“温度”的服务

第一章：“科技+”的快节奏与“客户体验+”的慢节奏，正在引领着行业的未来

服务 VS 商品

“全面客户满意（TCS）”与服务意识提升

何谓超越客户的期望？

行业热门资讯：银泰与周大福的“客户江湖”

行业热门资讯：金鹰与太平鸟的“时尚长空”

行业热门资讯：天虹与 INMIX 音米的“新生活主张”

行业热门资讯：2017“重来，除非我如客户所愿！”

第二章：服务型企业 O2O 商业场景时代下，如何重新解读客户与服务？

什么样的员工，客户最喜欢？（有颜值？有言值？还是……？？？）

什么是对服务正确的解读？（伺候人？受委屈？热情？主动付出？还是……？？？）

客户对服务品质的评价到底就是什么？（好与坏？优与劣？满不满意？还是…？？？）

新零售模式下，如何理解“客户是什么”新含义？（上帝？衣食父母？还是……？？？）

新零售模式下，如何理解“客户是对的”？（买方市场？委曲求全？还是…？？？）

服务型企业的核心价值到底是什么？（提供服务？出售商品？还是……？？？）

【趣味视频欣赏】：《奥斯卡经典动画生动诠释服务的发展进程》

第三章：客户服务管理认知——客户心理学与价值公式 $V=F/C$

【俗语思考与新解】：何谓不“打”不相识？

客户聪明服务心法：SMARTS

客户支持理念：及时 TOP 秘笈与客户期望值管理

客户的心理诉求：客户眼里的优质服务与心理满足

与客户达成心理共识的决定性因素是什么？

客户满意 QCT：针对不同行为类型客户的服务方法

第四章 温暖客户的“心”——“微笑舒心服务”理念与标准

什么是星级员工“微笑舒心服务”？

传统服务窗口 VS 新零售时代形象窗口

【微笑舒心服务模式与细节】

【时老师版权工具】 达到或超越客户期望的三种快捷途径？

新零售模式下的“微笑服务”与“客户至上”有什么变化……？

如何在建立自我形象的同时建立行业形象（外在形象、内在人格形象）

探寻服务心理学关键词：“亲和力”与“第一印象”

【时老师版权工具】：《让客户立场转换的心理学技巧》

【时老师版权工具】：《快速塑造感性语言魅力的“一二三”训练法》

【时老师版权工具】：《洞察客户心理的“倾听五原则与提问六步骤”》

【时老师版权工具】：《影响客户感受的五行沟通训练法》

【甄别训练】——“借你一双慧眼”：这些年被我们忽视的那些细节？？

第五章：当下醒悟：“细节”与“沟通”是服务成功的两大秘诀

一、客户抱怨源于被忽视的细节（全流程服务分类解析）

- 教练技术---头脑风暴：服务中存在哪些习以为常的误区？
- 教练技术---智慧 PK：沟通中注重哪些细节会直接影响客户的感受？
- 教练技术---经验萃取：A、容易激怒客户的话 B、客户让你无言以对的话

二、面对突发事件，妥善处理各种矛盾的舆情管理能力？

三、把话说到心坎上——如何通过话术设计有力影响客户感受【时老师版权话术工具箱】

- **【差异化法则】**：人与人是不同的
- **【亲和力法则】**：塑造良好的第一印象
- **【包容服务心理】**：换位思考，感同深受地体谅客户
- 如何解决员工不懂得“见人说人话 见神说神话”？
- 什么是比服务用语更高阶、更实用的话术技巧？
- 什么是节奏一致法则，贴近客户心理的【服务话术】？

- 什么是以柔克刚、化解矛盾冲突的【差异话术】？
- 什么是进入他的世界，寻找双方共同语言的【同流话术】？
- 什么是开放式提问、封闭式提问、表述目的+请求的【提问话术】？
- 什么是强化客户体验与感受的万应灵丹【断言话术】？
- 【时老师版权工具】：《标杆话术分析法》

第二模块：“顾问式营销”——从战略到技能，为营销助力的服务亮点

第一章：专业的顾问式销售人员与业余的销售人员差别在哪儿？

什么样的销售人员在客户眼中富有专业感？

顾问式销售在销售专业性上的体现

完成专业的顾问式销售所经历的几个流程

建立高能效的销售漏斗

场景演练：如何建立我们自己的销售漏斗

第二章：你清楚销售的价值点在哪儿吗？——顾问式销售的基础

一个发人深思的提问：你清楚自己的产品价值在哪吗？

顾问式销售亮点：精准传达卖点，提升客户购买欲

产品或服务卖点的特征：销售卖点 VS 营销卖点，差别有多大？

销售人员如何获得足够丰富的卖点？

咨询实盘案例：销售卖点手册展示，让暗淡的商品现场发光

顾问式销售的精髓：销售人员如何“灵活”运用销售卖点，激发成交？

第三章：让客户对你有专业信任，顾问式销售的敲门砖

让对方愿意开始熟悉你的 N 种理由

“认识”到“熟悉”到“信任”的最短路径

快速建立信任的两个步骤：第一印象和成为行业专家

如何三言两语成为客户心中的行业专家？

【交互式体验训练】：行业专家形象塑造

第四章：有效提问，实现顾问式销售的主动出击

思考题：什么时候是我们向客户发问的最佳时机？

销售人员倾听水平自测

三种提问方式如何用，才能有效挖掘客户需求

---封闭式问题如何问，才能完成客户引导

---开放式问题如何问，才能挖掘客户的需求点

---策略问题如何提问，才能清楚客户的思考

提问角度与方式结合挖掘最深刻需求

【顾问式对话】：如何面对客户提问，不卡壳？

【体验式模拟】：高手过招---客户对答大 PK

【时老师版权工具】：《服务中营销的六步方程式》

第五章：顾问式销售金钥匙：SPIN 提问法，建立与客户的心桥

运用 SPIN 深挖客户需求，与客户达成共识

时婷老师独家 SPIN 话术设计法

---客户最关心什么？

---提问题的重要性

---如何用问题影响客户心理

---如何用问题澄清客户需求

---如何倾听客户心声,准确把握客户需求

---如何把握客户需求，冲击客户心理

【时老师版权工具】：《洞察客户心理的“倾听五原则与提问六步骤”》

【体验式场景演练】：运用 SPIN 话术，修改客户的衡量标准

第六章：有效介绍企业与产品品，成交前的最后准备

客户对企业的三个疑问

提升客户心中企业形象的最佳切入点

面对老客户如何介绍企业？

企业产品介绍中的常见误区

---缺少重点；

---忽略客户；

---自说自话；

主动创造介绍产品的时机：需求转产品话术模板

第七章：踢好临门一脚，从聊天到成交

聊得很愉快，怎么说才能从聊天自然过渡到成交？

如何识别客户的成交信号？

客户拒绝成交的两大理由

读懂客户拒绝的潜台词

销售人员成交障碍处理能力自评问卷

处理“延迟”的策略

处理“异议”的策略

成交后该怎么办？

【时老师版权工具】：《专家型导购之：多说一句话与少说一句话》

【时老师版权工具】：《让客户听了心里舒服的“实用售后话术”》

第八章：如何保持客户粘性——把客户从“冷漠区”引向“忠诚客户圈”【落地工具与方法】

商业营销中细节管理到底有多神奇？

哪几个问题是应对淡季营销的关键？

有没有科室与服务吸引客流的秘籍？

哪些语言细节体现对客户的尊重与关爱？

哪些表情细节能帮你甄别。驾驭与引导客户的期望值？

哪些行为细节能有效体现企业档次与产品、服务价值？

哪些接待细节能直接影响客户的消费心理与消费额度？

哪些被忽略的商品细节却能体现出技术、产品或服务品牌的超强竞争力？

【时老师版权工具】：《问题转换技术》 《销售人员必学的逼单技术》
《个性化客户档案》

【课程收获】：

《奥斯卡经典动画生动诠释服务、营销的发展进程》

《工作中即时情绪、压力转换的诀窍》

《客户典型行为分析法》

《让客户立场转换的心理学技巧》

《快速塑造感性语言魅力的“一二三”训练法》

《洞察客户心理的“倾听五原则与提问六步骤”》

《影响客户感受的五行沟通训练法》

《标杆话术分析法：提升客户服务感受度的沟通密码》

《高效的双面沟通工具“客户心理指南针”》

《问题转换技术》

《服务中营销的六步方程式》

《销售人员必学的逼单技能》

《柔性成交五大右脑技巧》

《让客户听了心里舒服的“实用售后话术”》

时老师理念：1、用打麻将的精神去工作，没有做不好的事情！

2、后服务时代，让客户微笑的服务，才是真正的微笑服务！

3、快捷、实用、功能性强的干货+与实战性强的体验式训练才是企业最急需的！