

## (优质服务 (2 天

### : 培训目标

: 课程结束后, 学员将能够

- 培养客户服务的意识和理念, 意识到客户服务的价值和重要性;
- 完善积极的服务态度, 有目标有技巧的, 在流程中提高客户的体验;
- 客户沟通效率强化, 处理抱怨投诉的技巧得到明显的提升;
- 积极建立优秀的客户服务形象, 提高客户的满意度。

### : 课程大纲

时间	内容	学习方法	目的
9:00-10:30	1. 客户服务概述 <ul style="list-style-type: none"><li>● 涟漪效应</li><li>● 服务与销售的关系</li><li>● 服务的定义和种类</li><li>● 什么是增值服务</li><li>● 谁是我们的客户</li><li>● 如何看待我们的客户</li><li>● 什么是客户导向</li></ul>	讲解 讨论 案例分析	认识到客户服务的重要性, 能够正确的看待我们的客户。
10:45-12:00	2. 把握真实的瞬间 <ul style="list-style-type: none"><li>● 客户满意的构成</li><li>● 客户服务成功的要素</li><li>● 案例: 真实的瞬间</li><li>● 把握真实的瞬间 (MOT)</li><li>● 做好真实瞬间的必备条件</li></ul>	讲解 讨论 案例分析	明白真实的瞬间的概念, 能够在一次具体的服务中, 把握好与客户的接触。
1:00-4:30	3. 提高客户的体验 <ul style="list-style-type: none"><li>● 如何提高客户体验</li><li>● 客户期望的四个层次</li><li>● 客户感受的五个维度</li><li>● 案例分析: 改善客户体验</li><li>● 小组作业: 完善服务体验</li></ul>	讲解 讨论 案例分析 小组作业和展示	客户的满意来自体验和期望, 通过结合现实服务流程, 讨论提升客户感受的行为和技巧。
9:00-10:30	4. 积极的服务态度 <ul style="list-style-type: none"><li>● 认识服务中的客户情感</li><li>● 积极思想的重要性</li><li>● 积极和消极的特征比较</li><li>● 小练习: 积极的用语</li><li>● 让自己积极的八种方法</li><li>● 管理好个人情感账户</li></ul>	讲解 讨论 案例分析 角色扮演	客户的体验来自我们的服务态度, 培养积极的服务态度, 并通过演练体会到服务态度的变化对自己和客户带来的影响。
10:45-12:00	5. 强化沟通技巧 <ul style="list-style-type: none"><li>● 沟通的原理和过程</li><li>● 认识沟通障碍</li></ul>	讲解 讨论 小游戏	在客户服务中, 多数的工作是通过沟通实现的, 因此提升服务

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 沟通三要素：提问、倾听和观察</li> <li>● 提问技巧-漏斗技巧</li> <li>● 倾听技巧-三个层次</li> <li>● 观察技巧-肢体信号</li> </ul>	小组练习	人员的沟通技巧，可以大大改善客户的体验。
1:00-4:30	<p>6.投诉和抱怨处理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客户投诉的原因和动机</li> <li>● 处理投诉的关键准则</li> <li>● 处理投诉的技巧和方法——化投诉为机会</li> <li>● 对投诉采取行动</li> <li>● 无理投诉的处理方法</li> <li>● 电话使用的技巧</li> <li>● 小组作业：建立投诉话术处理仓库</li> </ul>	讲解 讨论 小组作业 角色扮演	处理客户的抱怨和投诉，不是消极的，而是主动的心态，甚至可以转化为机会。本节重点提升学员处理抱怨和投诉的技巧。并建立投诉问题处理的仓库，为学员今后的工作提供指引。