

# 客户服务与营销沟通的技巧

主讲：张梅双

## 【课程背景】

本课程从员工的实际工作内容为出发点，通过对他们的服务意识、言行举止、客户拜访及客户接待周到的服务讲解。帮助他们了解与客户交往技巧，掌握相关岗位的职业要求，提升客户经理在相关岗位的职业能力，职业化素养，从而提升精神面貌，进一步将文化精神理念与客户服务（营销和投诉异议处理）、客户营销的技巧落实到实际工作中；帮助他们灵活应用客户营销的知识服务于客户，完善、提升企业的公众形象；进而提高企业的社会效益和经济效益。

## 【课程收益】

- 了解与客户交往技巧，掌握相关岗位的职业要求；
- 提升职工在相关岗位的职业能力，职业化素养，从而提升精神面貌，进一步将文化精神理念与客户服务、客户营销的技巧落实到实际工作中；
- 掌握投诉处理的5个要点；

**【课程特色】**课程可操行强，学完即可用；引导式授课，教学手法多样；可互动性强

**【课程对象】**企业营销服务人员

**【课程时间】**1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

**（可根据学员实际情况现场调整课程内容）**

### 一、服务形象与沟通技巧

#### 1. 服务与服务意识

- 什么是服务
- 案例分析：你享受过最好的服务是什么？
- 客户到底想要什么
- 客户价值决定企业的生死
- 如何感动客户
- 案例分析：关心客户所关心的事！
- 培养良好服务意识

#### 2. 客户服务之专业形象——魅力形象量身打造

- 专业形象之----仪容管理
- 专业形象之-----着装管理

#### 3. 客户营销沟通的技巧——良好沟通助你一马平川

- 沟通的基本理念
- 如何运用肢体语言与客户沟通
- 基本销售流程与技巧
- 与客户拉近距离的沟通技巧

如何寻找共同话题

赞美让你赢得客户的欢迎

个性化营销在于了解人性的弱点

营销的制胜在于善用倾听

善用发问是营销成功的关键

善用“五同”关系——人脉法则

因人而异的沟通艺术

- 如何运用产品介绍 FABE 的技巧
- 常见客户异议及处理技巧
- 促成交易常用方法与话术

#### 4. 客户需求分析——凌波三步法

- 探寻

步骤

技巧

- 明确

方法：5W2H

技巧：主动倾听和积极回应（点头，眼神交流，身体前倾，复述等）

工具

- 推荐

步骤

技巧

## 二、客户营销与交往中的服务——周到的服务让客户满意

### 1. 客户拜访与接待中周到的服务

- 客户拜访的流程
- 客户营销中的会面

问候的礼仪

见面致意的礼节

自我介绍与为他人做介绍

握手的礼节

名片的递送

- 位次排序-----等级与平衡的艺术

- 接待拜访的流程

## 2. 客户服务过程中的七步骤

- 定计划
- 巧预约
- 记信息
- 留心看
- 齐配合
- 巧营销
- 礼貌送

## 3. 客户关系维护管理

- □客户关系维护的方式

### 1) 日常情感维护

解析：客户关系维护学习“送”公明

### 2) 产品售后跟踪

### 3) 举办客户活动

- □客户关系维护标准：让客户感觉你离不开他

- □客户关系维护节奏：欲速则不达

### 1) 初步接触：建立良好关系和印象

### 2) 获取信息：关键动作—获取客户信息

### 3) 挖掘需求：关键动作—持续联系，挖掘产品需求

### 4) 情感联络：关键动作—满足客户个性需求，利用活动再次链接情感

### 5) 深度经营：关键动作—建立持续联系，挖掘深度需求

## 三、投诉处理的5要点

### 要点一：投诉处理三原则

- 受理：处理好客户界面
- 处理：分析问题性质，找到责任人，快速回应
- 改进：触类旁通分析问题根源，制定改进措施

### 要点二：投诉处理的心理准备

- 在得失问题上要深谋远虑
- 以信为本，以诚动人
- 时刻提醒自己：我代表公司而不是个人,学会克制自己的情绪
- 换位思考，从客户角度想问题
- 把投诉处理当作自我提升的一次考验
- 持续创造积极的真理瞬间（Moment of truth），是企业保留客户与生存的关键

### 要点三：投诉的受理

- 信息齐全、快速响应
- 人人受理投诉，客户问题在哪里出现就在哪里开始解决
- 记录投诉内容，明确客户投诉的问题和要求，安抚客户
- 找到处理人，按照部门和岗位职责快速确定处理人（1小时）

### 要点四：投诉的处理

- 快速解决问题
  - a 主动联系客户，进一步明确客户问题和要求，提出方案沟通
  - b 不断沟通，达成一致，若客户要求符合公司规定，按规定办理；若不符规定，耐心引导客户，寻求其他解决办法
  - c 限时结案，及时上报，避免升级，上级是资源；人人都有报告的责任
- 受理投诉不得向外推
  - a 态度主动，积极推进，属于我们做得不到位的，应坦诚道歉，并及时作好补救工作
  - b 属于双方互有责任的，先解决自身不足，并请对方配合解决问题
  - c 属于对方理解有误的，力争以对方能接受方式指出，帮助对方看到问题实质
  - d 优先于正常工作

### 要点五：投诉处理的技巧

- 投诉处理的禁止法则
  - a 客户是不愿意你像专家一样来讲事实、摆道理
  - b 在没有调查清楚来龙去脉的情况下，多听客人诉求，不能急于得出结论
  - c 不卑不亢，你一味的在客户面前道歉，是没有意义的
  - d 千万不要告诉客户：“这是常有的事”
  - e 言行不一，缺乏诚意
  - f 吹毛求疵，责难客户
- 处理投诉的 10 句禁语
  - a “这种问题连小孩子都会”
  - b “你要知道，一分钱，一分货”
  - c “绝对不可能发生这种事”
  - d “你要去问别人，这不是我们的事”
  - e “我不知道，不清楚”
  - f “公司的规定就是这样的”
  - g “你看不懂中文（英文）吗”

h“改天再和你联络（通知你）”

i“这种问题我们见得多了”

j“我绝对没有说过这种话”