

《客户服务的最佳实践萃取与案例呈现》

【培训背景】

组织最佳实践的萃取，可以依据人群进行萃取，可以依据岗位进行萃取，可以依据问题进行萃取，还可以根据主题萃取。主题经验的萃取，往往是部门级或公司级的经验。

随着商品的丰富和供应企业的多样，客户在选择产品时特别重视企业所提供的服务，在提供优质服务的同时就是在树立企业形象、推广企业业务，服务即营销。不同类型的客户如何服务，企业里的服务精英已经有了最佳实践，现在缺少的只是系统的提炼和总结经验。

【培训目标】

- 1.提炼客户服务的最佳实践；
- 2.掌握最佳实践的提炼步骤；
- 3.将经验转化为具体的话术；
- 4.掌握用案例的方式呈现经验。

【产出成果】

- 1.客户服务工具
- 2.客户服务话术
- 3.客户服务手册

【培训时长】

2天1晚（16小时）

【教学方式】

- 1.讲师讲授
 - 2.小组练习
 - 3.行动学习
- 讲授占 30%，练习占 50%，辅导占 20%

【课程大纲】

一、聚焦：明确主题，分组认领

- 1.界定主题：客户服务
- 2.拆分典型场景
- 3.分组认领场景

二、提炼：最佳实践，萃取经验

（一）典型案例

- 1.讲授：关键词撰写案例
- 2.练习：每人写一个案例

- 3.点评：根据案例撰写四要素格式点评学员案例

(二) 主要经验

- 1.讲授：经验探寻有四步
- 2.练习：学员分析自己的案例
- 3.点评：根据经验探寻步骤点评学员案例

(三) 操作步骤

- 1.讲授：操作步骤的“四化”
- 2.练习：学员案例的操作步骤
- 3.点评：按照“四化”格式点评学员成果

三、优化：经验优化，好记好学

(一) 口诀

- 1.要字诀
- 2.重字诀
- 3.数字诀

(二) 工具

- 1.表单化
- 2.公式化
- 3.图式化

(三) 话术

- 1.盘点关键词
- 2.筛选关键词
- 3.排序关键词
- 4.编辑成话术

四、呈现：案例呈现，高效复制

(一) 案例名称

问题导向式的标题

(二) 典型案例

- 1.案例的背景
- 2.案例的冲突
- 3.案例的结果
- 4.案例的疑问

(三) 主要经验

- 1.确定主要经验
- 2.一句话概述主要经验

(四) 操作步骤

- 1.标准可量化
- 2.四句话概述

(五) 难点提醒

- 1.1个难点
- 2.强调技巧

(六) 适用情况

- 1.提醒难点
- 2.适用边界

五、成果：汇总经验，形成手册

- 1、二级目录
- 2、汇总成册
- 3、内容审核
- 4、成果展示