

《MOT 关键时刻的客户满意度及沟通提升》

连接价值，用心服务

主讲：韩军老师

【课程背景】

“人心红利”的时代已扑面而来，企业必须顺势而为！在这个“人心红利”的时代里，越懂人心，越有红利！“用户至上、体验为王”的核心是管理客户的每个关键时刻（MOT），使客户拥有更多的峰值体验。

企业产品和管理都在不断升级更新，员工年龄普遍年轻化，员工能否跟得上企业的价值理念和发展需要，以及员工的自我价值感和内驱力的激发，直接影响市场营销的整体效果和每一个与客户链接的关键时刻。

- 如何能够明白“以客户为导向”的真谛；
- 如何能够激发员工的服务意识和活力；
- 如何能够常保持最佳状态去迎接每一个关键时刻；
- 如何能够让关键时刻的经营延展到部门的协同合作；
- 如何能够创造同伴支持氛围，合作共赢。

那么，我们看到企业的利润增长和持续发展是受客户的忠诚度影响的。客户的忠诚度又和他们是否能够随时感受到高质量的服务，快速的响应，超出预期的关键时刻（MOT）的体验密切相关。而这些体验都恰恰来自那些专业过硬，愿意投入，自我价值感和满意度高的敬业员工，去努力搭建企业期许和市场的现实之间的桥梁，这正是本次课程的核心目标，即从“心”出发，专注于培养学员协助顾客与提供立即服务的意识、增强服务信心、提升全局意识、传达信任、以同理心提升客户个人化关心的能力；以及高效沟通的行为。

【课程收益】

- 深入了解现代客户服务理念，有效提升学员的客户服务意识；
- 通过对“关键时刻”的深入理解，掌握为客户创造价值的关键时刻；
- 通过对“关键时刻”行为模式的解析和实战演练，有效掌握的客户服务的核心技巧，从而创造富有价值的正面关键时刻；
- 促进员工行为改善，有效地提升客户满意度，并建立以客户为导向的服务环境；
- 激发员工活力和潜力，共创企业营销发展的愿景；
- 理解高情商沟通的七个法则
- 掌握与不同行为风格的人沟通原则和技巧

【课程特色】

课程内容严谨，系统完整紧凑。案例生动、符合现场实况，注重互动性，且具启发性，高度贴近学员实际工作的练习设计。

【课程对象】

企业中高层管理者

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、走进并理解 MOT 关键时刻？

1、我们身边的 MOT 时刻

案例互动：高铁上躺座事件、孩子冬天半夜要吃冰淇淋事件

2、MOT 的概念和起源

3、新经济环境下，客户眼中的服务是什么

案例：北欧航空、卡尔森事迹

4、你也有能实现让客户难忘时刻的强大潜力

互动：潜力激发、信心激活

5、MOT行为模式的意义

- 客户的看法 pk 你的看法，差异何来

案例互动：通过客户的投诉事件，理解差异不同的原因是立场不同

- 客户的不满，常常不会告诉你

二、如何从“心”出发实现 MOT？

1、什么是客户的认知

- 企业的本质：满足客户的需求
- 立场不同，需求不同
- 心智模式是 MOT 成功关键

2、MOT 的核心是符合人性，满足需求

案例：穆桂英挂帅

3、实现 MOT 的心理现象

案例：通过“白衣故事”明白 MOT 共性心理的知情意

4、理解 MOT 行为模式

- 你想不到的客户利益
- 引导确认客户的有限期望
- 你真会倾听客户的心声吗

三、MOT 十大原则

- 1、原则之一:创造顾客比创造利润来得更重要
- 2、原则之二:学会用提高营业额代替降低成本
- 3、原则之三:领导要少些决策力，多些综合力
- 4、原则之四:了解顾客真正需要把握多变市场
- 5、原则之五:一线员工比管理团队更了解企业
- 6、原则之六:该冒险的时候必须勇敢一“跳”
- 7、原则之七:“沟通”能提升执行力与利润率
- 8、原则之八:要让董事会了解公司的整体战略
- 9、原则之九:保持绩效评估和顾客需要的一致性
- 10、原则之十:奖励让顾客满意的“自作主张”

四、MOT 服务技巧

1、提问才能挖掘客户需求，聆听才能得到答案

2、客户要说 no 了：专业的异议处理

案例：通过智能手机的销售案例，掌握处理异议的三个步骤

3、管理好自身情绪，向客户传递情绪价值

互动：《难缠客户》视频讨论

4、创建最大限度满足客户期望的方案

5、谁的地盘：如何建立规则和管理客户期望

6、如何让客户充分感受到你的价值

7、建立信任，把细微的线索转化为机会

伍、如何实现 MOT 高效沟通

1、如何创造和建设团队协作的关键时刻

互动：团队合作活动

2、企业遇到实际问题 MOT 解决方案共创

互动：合作对话、智慧众筹解决实际问题

3、先关系后营销的理念认知

案例：高效沟通的三圈理论

4、良好人际关系的技巧

案例：王翦伐楚的 MOT 时刻

5、MOT 高效沟通的七个法则

- 法则一：了解自己，理解他人，沟通愉悦彼此
- 法则二：展示依赖，提点要求，增进信任
- 法则三：能力是成本，沟通是扩张，价值交换是王道
- 法则四：先关系，后沟通，先跟随，再引导
- 法则五：沟通的根本是：符合人性，满足需求
- 法则六：高情商沟通是焦点放在成果上，行为放在创造上，以事件为中心；

低情商沟通是指责和抱怨，焦点放在情绪上，行为盯在对错上

- 法则七：不要情绪化的表达，要表达情绪

六、MOT 的综合素养

1、把每天遇到的人，当成调节情绪的人

- 具有成长型思维
- 看到事情背后的积极面

互动：看到真相升腾智慧

2、压力阻碍了自我效能感

- 行为问题要看情绪，情绪问题要看思维
- 压力是怎么来的？
- 有压力不可拍，没有满足自身的需求才会有负面压力

案例：如何化解内心冲突

3、自我价值感提升的 4 把金钥匙

- 起点低：自我悦纳
- 当下净：自我专注
- 回头看：自我反思
- 平常道：自我调整

七、行动计划

1、分组讨论设计现场的行动计划

2、老师针对各组方案一对一分解点评

3、课程信息总结与激励学员方案落地