

客户服务满意度进阶

——金牌营销服务进阶

课程大纲：

第一章 服务篇《超出客户期望值的服务标准》

一个小品、二个案例、三个时代、四谈客户满意度：

- 满意度的概念
- 客户满意度的公式
- 是什么导致客户离开
- 建立优质的窗口的触点服务
- 服务触点就是客户感知企业品牌的关键点

触点服务表现在客人体验的全环节上

第二章 实操篇《营销服务场景落地实操》

一、什么是服务？

- 1、服务到底是什么？（列举服务头部企业和案例）
- 2、地产营销中的服务包括哪些？（列举武汉地产营销案场优秀服务案例）

二、什么是服务的价值？

- 1、服务价值的概念
- 2、服务价值的四个层次
- 3、如何去满足或达到客户期望的服务？

三、好形象提升客户好感度

- 1、客户缘之影响客户好感度的N大维度
- 2、客户缘之职业化形象全面提升
- 3、客户缘之职业化仪态全面提升

四、服务场景落地实操

1、接听电话的场景

接听电话之前的准备工作

接听电话应该具备的礼仪标准

接听电话服务用语规范—跟客户介绍了“成功接听八大要素”才是优秀销售

2、预约客户及自然上访场景

“成功接待前5大礼”—客户上访前的准备—除掌控进门的时间礼、销售员的工具礼、站姿礼、表情礼、形象礼、一系列状态完备的准备。

”成功接待中14礼“客户上访后场景模拟教学—迎接礼、登记礼、帮忙礼、名片礼、握手礼、引领礼、站立礼、介绍礼、入座礼、行进礼、赞美礼、带看礼、打断礼、恭喜礼、送别礼

3、客户离去后电话维系服务场景

“成功接待后3大礼”—回复礼、问候礼、沟通礼