**打造服务力-让您的客户由满意走向忠诚**

课程概述

**用户至上，体验为王；**

**成功始于口碑，服务决定未来**

**互联网+是大风口 未来产业以服务为主**

人们要想在充满挑战的客户服务中立于不败之地，就得学习和了解客户服务的各种方法和技巧。本训练课程不仅综合了理论基础和实践指导类课程的最佳内容，还可从中找到一条切实可行的理论联系实际之路，通过理论与实际的结合，学员可以自行培养赢得客户满意和客户忠诚的各种技巧、态度以及思维方式。

课程板块



讲师介绍

**袁琪老师**

* 上海地平线培训网高级顾问
* 国资委研究中心特聘讲师
* 西蔓个人形象诊断咨询顾问
* IMC（中国）管理咨询有限公司培训总监
* 上海慧谷创业人才专修学院课座讲师
* 上海招聘网电话销售特聘培训顾问
* 交大昂立管理学院、聚成、影响力名师工作坊、派辅蒙咨询、众科国际顾问集团、总裁在线、成功在线、营销中视网、ASK123、卓弈、森睿、卓行、友众等多家企管公司特聘讲师。

**【授课风格】**

授课中含大量的案例、小组研讨、互动模拟，行为模拟，情景模拟，心理游戏等寓教于乐的方式，重视开发意识潜力，亲和力强。

**【服务客户】**

**金融系统：**中国银行、工商银行、建设银行、兴业银行、商业银行、平安保险、太平洋保险、太平人寿、泰康人寿、安联大众、上海银行、浦发银行等

**卫生系统：**瑞金医院、长宁中心医院、杨浦中心医院、南汇中心医院、金山中心医院、徐家汇地段医院、长桥医院、天平路地段医院、康健地段医院、田林地段医院、奉贤卫生局、金陵东院、国宾体检中心、望族国宾体检中心、杨浦区医院保险事务中心等

**房地产行业：**智恒房产、加诚房产、万兆房产、中立投资、锦锋会展、杨浦创业中心、卓维700、慧谷创业中心、南京红太阳集团等

**生产型企业：**南京LGE、上海东富龙、合丰电子、恒生电子、好孩子、阿尔卡特、上海大众、东风汽车、天逸电器、泰克科技、凯斯等

**国有企业、政府机关：**中国民航建设集团、上海电器科学研究院、徐汇税务局、嘉定区税务局、虹口国税局、中国电信、小昆山经济开发区等企业、星火开发区、恒宇幼儿园、上海国际商品拍卖有限公司、上海外高桥造船有限公司、申迪集团

**其他：**中国软件与技术服务公司、翰淇国际贸易、赛来国际、圆缘园管理咨询公司、上海招聘网、广东美资源美容美发学校、北京myjob、索迪斯

课程特色

1. 用户至上，体验为王，强化服务营销的意识；
2. 成功始于口碑，服务决定未来 ，训练服务营销的技能；
3. 融入最新微咨询实践，分享大量服务战略及服务策略的案例。

适合对象

营销总监、客户服务管理者、大客户经理、客户服务人员、销售人员、维护人员

开课时间

第一期：2018年06月01日~02日（周五-周六，2天12小时）

第二期：2018年12月20日~21日（周四-周五，2天12小时）

课程收益

1. 强化服务观念的转变，激发您的主动服务和承担个人责任的积极心态，使您不仅知道应该怎么做，而且还深深理解和认同为什么要这样做。
2. 将鼓励您在课堂上不断尝试用新的方法和理念解决实际服务问题，直至熟练运用，在课堂上就初步养成正确的习惯。
3. 您将重新调整对待客户的心态，使您的客户看到的永远是您的笑脸，不会再为其他令人不快的事情发生而影响您的工作热情，您将更有效地聆听，快速、准确地理解客户的意图，让您的客户感觉到您的善解人意；
4. 您将掌握与客户有效沟通的各种方式，使您的服务更见成效，客户更为满意；您将理解有关真实瞬间服务的全新观念，进一步运用真实瞬间服务留住客户，同时留住效益……、
5. 您将通过案例分析、分组研讨、服务游戏、角色扮演、群策群力和头脑风暴会 (Brain Storm)等积极互动的方式,完全参与到服务营销和人际交往知识的主动创造中来。

课程大纲

**模块一：让卓越的服务理念深入人心**

1. 客户的满意度的构成要素：商品、服务、企业形象
2. （SERVICE）的七大要素
3. 服务理念的认知
4. 四大服务模式
5. 制定优质客户服务标准
6. 服务对企业的意义
7. “员工”是企业的第一客户——创造优秀客户服务的内部环境

**模块二：服务人员应具备的条件**

1. 现场测试----身为客户服务人员你有哪些优缺点？
2. KASH原则：知识、心态、技巧、习惯
3. 专业服务人员应具备的知识
4. 服务人员的专业形象
5. 超值服务——客户服务人员心态管理
6. 十大好习惯和十二大不良习惯

**模块三：修炼卓越的客户服务技巧**

1. 接待技巧

* 接待基本礼仪
* 电话接听技巧
* 服务人员专业用语

1. 语言表达技巧

* 用客户喜欢的方式去说话
* 表达的艺术：KISS原则----说客户之想听
* 有效倾听----听客户之想说
* 服务场景练习----同一句话说出不同的境界
* 巧对客户的句型
* 赞美的技巧

1. 了解客户类型

* 如何预测顾客的类型
* 客户类型分析
* 注意你的措辞

1. 处理客户投诉

* 客户投诉的影响
* 几种错误投诉的处理方法
* 难缠客户的心理和投诉原因分析
* 处理客户不满和投诉的程序
* 处理客户不满的原则和技巧---- 让顾客投诉变得简单
* 当不能满足客户的要求时如何说
* 特殊客户投诉的类型
* 处理投诉时的情绪自我控制
* 投诉处理结束的工作
* 处理客户的不满意——抓住机会
* 变抱怨客户为忠诚客户的绝招

1. 服务流程持续完善

* 服务链理论----优质的客户服务要求全程护垒
* 真理瞬间
* 瞬间感受与服务影响圈
* 服务流程实施原则

1. 服务细节完美修练

* 消除你脑袋中的框
* 不说不可能
* 案例研讨

**报名表格**

**课程名称：《**打造服务力-让您的客户由满意走向忠诚》

**课程费用：**3980元/人

**上课地点：**上海

**上课时间：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 公司名称： |  | | |
| 公司地址： |  | | |
| 联系人： |  | 电话： |  |
| 性 别： |  | 传真： |  |
| 部门及职务： |  | E­\_mail |  |
| 参加人姓名： | 部门及职务 | 手 机： | E­\_mail |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **您的其他要求和相关说明：**   * 付款方式：□现场交课程券 □课前汇款 □其他 * 预定宾馆：□需要 □不需要 住宿标准及预算要求 * 预定票务：□需要 □不需要 车次或航班要求 * 其他要求：   **银行账号：**  同砺公司银行账号  开户银行：农业银行上海四平路支行  户 名：上海同砺企业管理咨询有限公司  账 号：0337 4600 0400 1060 6  银行行号：103290042095  **联系方式：**  林苗（渠道部经理）  电话：021-58653259 手机：13564679986 邮箱：linmiao@tonglishare.com | | | |