领导力与

营销管理学习系列

**创造极致体验：超预期的客户服务技巧**

**主 讲：原通用电气集团医疗事业部销售总监 郭笛**

**面授时长：2天 课程费用：4200元**

**课程对象：一线客户服务人员、投诉处理客服人员、售后服务人员和技术人员。**



**课程特色**

**企业收益：**

1、培养员工服务客户的态度和意识，减少客户的不满与投诉；

2、提升客服人员的基本素质和技能，提升客户满意度；

3、以专业、训练有素的客服人员，培养客户的忠诚度，维护品牌形象。

**岗位收益：**

1、了解客服人员需要具备的专业素质及面临的挑战；

2、学会有效倾听客户的需求，以同理心理解客户的感受；

3、运用限制式/开放式提问的方法，挖掘客户的真正需求；

4、学会不卑不亢表达，坚守服务底线，拒绝客户不合理要求；

5、掌握应对客户不满和投诉的方法，化解客户怒气。

1、针对性强，对客户服务技巧的重要环节进行系统讲解与训练，逻辑严谨，阐述深入透彻；

2、教学形式多样，引入视频学习、互动练习等多种教学方式，易于学员理解与掌握课程知识点；

3、课程内容丰富，方法工具高效简单实用，落地性强，便于学员学完即用，有效解决客户诉求。



**课程收获**



01

课程大纲

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一、目标与介绍**  1、介绍培训的目标、方法和主要议程  2、增进了解和信任  **二、什么是优秀的客户服务人员**  1、优秀的客服人员具备哪些素质  2、分组讨论  3、录像讨论  4、客户服务人员面临的挑战  5、客服人员的心态  6、服务人员的积极行为  **三、如何客观的认知客户**  1、案例讨论  2、是否需要判断客户的对错  3、如果客户错了怎么办  4、客户究竟是什么  **四、什么是客户服务**  1、案例讨论  2、客户服务模型  3、客户的期望分类  4、管理客户的期望值  **五、客户服务风格**  1、测试自己的服务风格  2、理想的服务风格  3、工作场景服务风格讨论  4、视频讨论  5、如何面对难缠的客户  6、面对难缠的客户如何运用服务风格  **六、客户服务人员的多元化角色**  1、讨论工作中如何服务增值  2、服务人员有哪些多元角色  3、服务人员多元角色对公司的价值  4、客户服务好坏产生的影响  5、客户服务禁忌语录  6、小组互动讨论 |  | **七、客户服务四原则**  1、乐于助人  2、询问客户，而不是告诉  3、积极主动  4、以客为主  5、练习  **八、服务中的沟通-有效倾听**  1、促成交易、妨碍交易的行为  2、倾听的阻碍  3、如何有效倾听/倾听练习  4、服务中我们真的做好倾听吗  5、如何倾听客户才接受  6、同理心倾听  7、同理心倾听练习  **九、服务中的沟通-高效提问**  1、提问练习  2、限制式问题和开放式问题  3、如何挖掘客户的真正需求  4、问题的感情色彩  5、提问练习  **十、服务中的沟通-准确表述**  1、如何准确的表述，让表述简单易懂  2、表达中的事实和感觉，不卑不亢的表达  3、语气语态和身体语言  4、如何坚持你的服务底线  5、如何拒绝不合理的服务请求  6、建立良好第一印象  **十一、应对客户的不满和投诉**  1、正确认知客户不满和投诉的  2、客户投诉的心理  3、不佳的应对方式  4、视频讨论  5、如何应对客户不满和投诉  6、客户的心理满足 |

****



02

专家介绍

**原通用电气集团医疗事业部销售总监**

**郭笛**

**实战经验**

拥有22年的工作经验，曾在全球知名企业GE医疗事业部先后担任销售经理、大区销售总监等职务，曾获得公司全国最佳销售，所带领的销售团队获得公司年度销售冠军。多年的企业经历积累了丰富的销售管理和团队建设实战经验。

拥有12年的培训经历，曾担任多家培训机构的专职培训师及合作培训顾问，聚焦销售、管理、沟通领域，致力于提升企业员工的专业能力。

**授课风格**

善于运用自身丰富的专业知识和切身案例，启发学员思考和学习；拥有出色的沟通和表达能力，能敏锐地发现业务问题和需求，并在培训中引导学员进行解决。

**主讲课程**

致胜谈判技巧、一线销售管理专业销售辅导等。

**服务客户**

腾讯、谷歌、联想、海尔、新东方、强生、伊利、良品铺子、中国移动、中国银行、索尼、佳能、壳牌、中国邮政……