

卓越的客户服务技巧训练

上海 6 月 27-28 日

上海 10 月 23-24 日

上海 12 月 5-6 日

演讲语言：中文 Language: Chinese

标准价格 Standard Price: 4000RMB/person

定价含增值税、活动全程参与（9:00-17:00）、会议资料、午餐、茶歇；不包含晚餐和住宿

课程简介 Briefing

客户服务已不单是售后服务人员或服务型企业员工关心的事，拥有持续竞争优势的企业的员工也能从战略层面以深邃的客户需求先见能力而征服客户、傲视群雄。打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点。随着社会进步、服务经济的快速发展，每个员工的服务能力逐步成为基础性能力。修炼卓越的服务理念是掌握客户服务技巧、提升客户服务水平的关键之一。

田胜波老师从事客户服务管理咨询与培训已有近 20 年的时间，以下三门课程都有 16 年以上的公开课和内训经验积累：

《构建卓越的客户服务体系》---面向中高层服务管理者的关于服务制胜战略与服务管理体系构建

《有效处理客户的不满抱怨投诉》---面向投诉抱怨处理人员

《卓越的客户服务技巧训练》---面向一线服务人员

三个层面的课程相互衔接、相互渗透、相互支撑，基本涵盖了企业客户服务管理各个层面和领域。正是三门课程这样的分工呼应，使得田老师的每一门课程都既有理念、战略、思维层面的感悟，又有沉入实操细节的演绎，深受众多客户企业的欢迎，多家企业引入作为系列内训。

课程目标 Benefits

* 让有关客户服务的卓越理念能真正渗透在客服人员的一言、一行、一笑等神态举止之中，体现在公司客户服务的各类措施中

* 能够通过客户服务沟通各个环节的服务技巧、客户服务各个阶段的服务技巧、投诉抱怨处理的技巧的演练切实提升客户服务能力和技巧

* 参与公司服务管理与创新，设计各类个性化服务举措，全方位提升客户满意度

培训对象 Who Should Attend

客户服务经理、客户服务专员等；

其他的在工作中需要与客户接触的客户服务部人员、销售部人员、接待人员、售后服务人员；

希望能够通过培训提升下属服务水平的营销经理、客户服务管理人员等各类相关人员

课程大纲 Agenda

第一部分：认识客户服务，培养服务意识

1、认识客户服务

* 什么是客户服务

* 客户服务与服务营销

- * 案例分析与演练：如何从概念中挖掘客户服务的方法与技巧
- 2、为什么要培养服务意识
 - * 服务意识包含哪些内容
 - * 案例分析与演练：她有无服务意识？
- 3、何谓客户服务技巧
 - * 我如何提升服务技巧
 - * 案例与研讨：他用了哪些服务技巧
- 4、客户满意与客户的抱怨投诉
 - * 何为客户满意
 - * 何为客户的抱怨投诉
 - * 研讨：客户想要什么？

第二部分：卓越的服务理念体现在服务行为中

- 1、服务理念 1：以客户为中心
 - * 小组研讨：客户为何不满？
 - * 练习：优质客户服务的表现
 - * 以客户为中心的理念和表现
 - * 练习：区分何者为以客户为中心
 - * 如何使客户获得的价值最大化
 - * 小组研讨：设计我们的客户服务水平提升的方向
- 2、服务理念 2：独享超值服务的回报
 - * 提升客户需求的先见能力
 - * 超值服务的无穷价值
 - * 计算与研讨：超值服务的回报
- 3、服务理念 3：抱怨是金 - 企业长盛不衰的理念基因
 - * 小组研讨：请比较潜在价值的大小
 - * 小组研讨：你赞同这个观点吗
- 4、服务理念 4：内部客户 - 塑造优秀客户服务的内部环境
 - * 谁是我的内部客户？
 - * 内部客户服务的理念
 - * 内部客户服务的各种形式
 - * 看图研讨：谁束缚住了他，没有任何借口
 - * 塑造内部客户服务环境的工具及其运用

第三部分：修炼服务沟通各个环节的技巧

- 1、认识你的服务角色
 - * 理解你的企业、工作、客户
- 2、客户服务过程中的沟通技巧
 - * 认识服务沟通
 - * 研讨练习：服务沟通能力对于个人和企业的长远意义
- 3、服务过程中倾听的技巧
 - * 倾听的一般注意点
 - * 案例分析：区分不同表现的听的习惯
- 4、服务过程中说的技巧
 - * 研讨练习：客户服务过程中十个常见场合下的应答
 - * 案例分析：说的口气

- 5、服务过程中问的技巧
 - * 案例分析：问的智慧
 - * 如何运用开放式问题与封闭式问题与客户沟通
- 6、服务过程中的身体语言
 - * 活动：身体语言的影响力
 - * 案例研讨：客户服务过程中如何提升感染力
- 7、服务过程中电话沟通的技巧
 - * 电话沟通的一般要求
 - * 案例分析：呼叫中心的电话接待
- 8、互联网环境下的服务沟通
 - * 网络工具组合的设置
 - * 网络接待沟通
 - * 常见环节的网络沟通话术
 - * 网络评价环节的服务沟通

第四部分：提升服务过程各个重要阶段的服务技巧

- 1、优质客户服务的四个基本阶段
- 2、接待客户
 - * 比较练习：接待客户的不同表现
 - * 练习：接待客户时打招呼的标准
- 3、理解客户
 - * 理解客户的一般要求和方法
- 4、帮助客户
 - * 把握客户的期望值
 - * 管理客户的期望值
- 5、留住客户
 - * 留住客户的基本步骤
 - * 留住客户与深挖客户需求的结合
- 6、优化售后服务，领先行业水平
 - * 售后服务包含哪些领域
 - * 认识售后服务的支出与回报
 - * 售后服务常见问题分析
- 7、有效应对客户抱怨
 - * 认识客户的抱怨、投诉
 - * 如何有效处理客户的不满、抱怨、投诉
 - * 参与公司客户反馈系统的构建

课程讲师 About the Speaker

田胜波

资深管理咨询专家、培训体系咨询与培训专家、客户服务咨询与培训专家
复旦大学管理学硕士

港大-复旦、浙大等多家高校的 EMBA 总裁班特聘讲师

管理咨询专注领域：培训体系建设、客户服务管理、企业战略、人力资源等

管理培训专注领域：企业培训管理、客户服务与管理、通用管理与领导力

田老师的职业经历包含企业中高层管理实践、管理咨询项目实践、教育与培训实践，先后担任过上市公司以及多家民营企业的中高层管理职务，分别任职于总裁办、企管部、人力资源部等部门。自2001年开始客户服务与服务管理的咨询与培训，这些扎实的职业经历使得田老师积累了较为丰富的企业管理实战经验、管理咨询研究经验、管理培训实务经验。

主讲的课程：

人力资源类：企业培训体系构建与培训管理实务，年度培训计划制定，内部讲师训练

客户服务类：构建卓越的客户服务管理体系，客户服务技巧训练，如何处理客户的不满、抱怨、投诉

通用管理与员工素质类：卓越领导力研修，中层经理管理技能提升研修班，中高层经理管理技能与领导力提升，高效的管理沟通技能训练，员工素质提升与职业能力塑造，创新思维训练

课程特色与授课风格：

结构型知识点介绍 + 卓越理念深刻感悟 + 典型案例研讨点评 + 关键问题互动交流 + 活力型游戏促进体验 + 操作性工具现场演练

服务过的客户包括：艾欧史密斯、美标、欧姆龙、杜邦、壳牌石油、舍弗勒（中国）、诺日士（上海）、通力电梯、耐普罗（中国）、格兰富（中国）、丹佛斯（中国）、爱立信、贝尔阿尔卡特、贝因美、健特生物、复星集团、青岛啤酒、高丝化妆品、一汽大众、一汽集团、丰田汽车、日立电器、TCL、中兴通讯、联邦快递、正大集团、吉之岛、永旺百货、携程网、百度、宝钢集团、万科、中国移动、中国联通、中国电信、中国人寿、中国银联、工商银行、建设银行、中国铁建、三一重机、中国国航.....

报名方式

请打开网站：www.ewisx.com，点击任一活动，于活动介绍页面底部提交报名信息；如有疑问，请联系课程顾问协助报名：ewisx.com。



关注公众号：ewisx



课程顾问：ewisx.com