

---

# 如何提升客户满意度大纲

讲师：黄铮

## 破冰

- 一、服务质量和意识
- 二、何谓服务人员？
- 三、何谓顾客？
- 四、幽雅的服务动作
- 五、服务意识
  - 1、为什么要有服务顾客的意识
  - 2、顾客流失的原因
  - 3、顾客要什么——服务因素的关键
  - 4、顾客服务的等级
  - 5、看的技巧——如何察言观色
  - 6、看的技巧——预测顾客的需求
  - 7、笑的技巧——微笑的服务魅力
  - 8、微笑的三结合
  - 9、说的技巧——如何引导顾客
  - 10、说的技巧——顾客更在乎您怎么说
  - 11、动的技巧——如何巧用身体语言
  - 12、动的技巧——如何巧用身体语言
  - 13、活学活用——如何平息顾客的不满
  - 14、心灵鸡汤——克服顾客服务综合症
- 六、有效的处理投诉技巧
  - 1、客户投诉类型与心理分析
  - 2、有效处理客户投诉的原则
  - 3、有效处理投诉的六步骤
  - 4、平息顾客不满的技能
  - 5、投诉处理的规范化方式

---

## 七、电话应对技巧

1. 电话应对 - 应答前的准备
2. 电话应对 - 应答时
3. 回应时需注意的礼貌

## 八、沟通技巧

1. 沟通包括五个要素
2. 口头沟通
3. 不同类型的受讯者
4. 说服不同类型受讯者的具体对策
5. 倾听
6. 倾听不良的原因
7. 察觉非语言的讯息
8. 有效培养倾听能力的六个秘诀
9. 非语言沟通的艺术和技巧
10. 成功的沟通方式
11. 成熟沟通的十大法则

## 九、如何提升自己交谈的本领

- 1、说好开场白
- 2、及时展开话题
- 3、在适当的时机结束话题
- 4、尽量使用柔和的语言基调
- 5、精心营造融洽氛围
- 6、巧妙表达不同意见
- 7、巧妙的问话方式
- 8、学会说“不”
- 9、不可闯入的交谈误区

---

## 十、情绪管理

1. 什么是情绪管理?

2. EQ 高手的特质

3. EQ 高手的技能

4. 情绪呈现程度与处理能力

5. 快乐的三个层次

6. 情绪管理技巧