

# 主动服务与顾客忠诚度提升培训

主讲：凌洁冰

课时：1-2 天

课程背景：

现在市场中，从卖方市场到买方市场，到信息化，网络化时代，做好服务是我们争取客户的方法。如何面对客户管理，做好客户服务，传递价值，做到人无我有，人有我全，人全我精，进行卓越的服务成为目前迫切需要的转变！

**第一节：成功服务营销人员应具备哪些特质：**

- 1、光明思维：积极地解释一切事件
- 2、归因于内：积极正确的归因模式
- 3、结果导向：不找任何借口
- 4、全力以赴：找对方法，不做无用功
- 5、行动快捷：找准方向，主动出击

**第二节：客户服务意识建立**

- 1、我们与客户的地位不对等（思考）
- 2、从交易式服务到关系式服务转变
- 3、为客户营造英雄级服务体验

- 4、树立客户清单意识
- 5、从客户满意到客户忠诚
- 6、做企业的“形象代言人”
- 7、培养移情，感知客户

**研讨：客户服务的瓶颈在哪里？**

### **第三节：如何树立正确的客户观念？**

测试：你认为客户是什么？

- 1、客户观的三个误区
- 2、让客户喜欢营销人员最基本的三个条件
- 3、信任与专业是赢得客户的保障
- 4、六个服务导火索的预防与治疗

**问题：你认为成功营销人员的客户观是什么？**

### **第四节：了解你的客户**

- 1、客户的价值与客户满意
- 2、客户期待的需求是什么？
- 3、客户内部形势分析
- 4、客户行为分析与应对
- 5、客户关系的四个阶段及对策

**问题：面对客户关系我们自身该怎么做？**

## **第五节：服务沟通技能应用**

- 1、服务营销沟通自我测试
- 2、如何使客户认同你的沟通技术
- 3、操控说服客户的技术
- 4、树立优势的沟通技术
- 5、如何排除服务雷区？
- 6、火眼金睛洞察技术

## **第六节：整体协作服务客户**

- 1、服务与业绩的重要关系
- 2、你在服务个性还是共性？
- 3、为何要整体协作服务客户？
- 4、服务协同四步法

## **第七节：客户异议的沟通技术**

- 1、客户到底在担心什么？

- 2、客户还有哪些难言之隐？
- 3、如何在异议出来之前就行预防处理？
- 4、异议处理的四大关键技巧
- 5、攻克异议的五大沟通方法

**演练：异议解除演练（现场收集整理本单位服务过程中客户异议问题）**

## **第八节：客户关系维护技巧**

- 1、客户关系管理工作中的失误
- 2、如何建立客户档案？
- 3、如何用客户档案提升竞争力？
- 4、如何提高客户的转移成本（客户离开我们，而付出的成本）
- 5、如何把握客户规律永续经营？

**课程回顾与总结，学员答疑与分享，讲师点评。**