

当责的客户服务意识及技巧

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 当责的选择	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：识别什么是当责，面对关键时刻的心态决定人生 • 当责的定义：当责不是中国传统的观念 • 负责对当责：负责是对区域和行为负责，而当责是对结果负责，当责比负责是更重要的价值观 • 当责的困难：拥有当责的价值观不是一件容易的事情，是要下决心和坚持信念的。 • 关键时刻：在关键的时刻，就能够展示这个人是否真正具有当责的价值观；也就是说关键时刻就是考验的时刻，决定这是一个什么样的人：操守和行为的关联。 • 颓废的漩涡：面对关键时刻，进入颓废的漩涡是一个正常的现象，所以问题不在于进入颓废漩涡，而是如何快速走出。 • 圣严法则：“面对它、接受它、解决它、放下它”的圣严法则就是标准的当责行为过程，也是能力提升的过程。 • 选择决定命运：一个人的幸福决定于在面对关键时刻的抉择，在解决挑战的过程，就是提升能力的循环，更是建立获得幸福的能力。 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 识别关键时刻及行为 - 为什么要当责 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第二单元 快速获得信任	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：获得客户的信任是销售成功的重要基础，如何使用正确技巧获得客户就显得非常重要。 • 建立信任的方法：经验、组织、推荐、你 • 情绪认同 • 五种助语的使用 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 让学员熟悉助语的用法 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 二人角色扮演

<p>第三单元 提升客户满意的语言</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：许多时候服务人员因为习惯用语而让客户不满意，因此调整语言习惯是必要的 • 会讲话是不够的 • 支持客户的语言 • 正面用语 • 锚定效应的语言 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 话术设计及练习 	<p>120分</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
<p>第四单元 性格分析及应对方式</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：快速判断客户的类型，进行合适的处理。 • 社交风格的快速判定 • 依照社交风格快速调整应对的方式 • 个性化解决方案指导 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 社交风格的测试 - 角色扮演：客户问题的处理 	<p>120分</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
<p>第五单元 信息收集、梳理及传递</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：彻底及清楚了解客户的想法及需求，并能够引导客户的需求到我们的方案 • 探索活动 <ul style="list-style-type: none"> - 探索的好处 - 探索的种类 • 『探索Y』的用处 <ul style="list-style-type: none"> - 双数区的关注点 - 『探索Y』的应用 - 报告辅助 • 聆听技巧及同理的聆听 • 引导探索 <ul style="list-style-type: none"> - 引导探索的子程序 - 引导探寻的子程序及调用 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 『探索Y』的练习 - 引导探索 	<p>180分</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论

第六单元 异议处理	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：学习如何解除客户的不同意见，获得双赢的结果 • 两分钟演讲 • 产生分歧的原因 • 我及公司的利益受到压力时的处理方式 • 有其它的更好的选择的处理方式 • 谈判计划 • 谈判技巧 • 不同情境的处理方式 • 活动：用自己的案例，以进行讨论及练习 	150分	
<p>休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时</p>			
总课时长度		13 小时 0 分	