

向迪斯尼学习顾客情感服务

1. 全球迪士尼的成与败

美国本土以外的迪士尼
巴黎 DLP 苦苦鏖战
香港 HKDL 前途未卜
东京 TDL 成功楷模
分享：项目以外的游园收入

2. 世界第一的优质服务

中国游客不在乎服务吗
三大迪士尼的服务比较
迪斯尼店员独特的称呼
面对面服务的三大构成
分享：服务不需要轰轰烈烈

3. 面对面销售必要的表情

亚洲人的性格与情感表现
同样是微笑为何不能传情
微笑训练的五官要素
感动游客的微笑训练操
演练：微笑大使选拔赛

4. 留下好印象的精神面貌

切勿模仿礼仪小姐的姿势
顾客真心期待的店员形象
站姿的关键要素和作用
店员标准站姿训练操
分享：生搬硬套的店员训练

5. 顾客服务的态度和行动

顾客询问的快速反应
不知不觉中流失的顾客
反应迟钝的3大原因
顾客回应标准动作训练
案例：最忠诚的非目标顾客

6. 自然真诚地接近顾客

切入话题的三种方式
顾客应答的语言表达
言语中无意识的毒素
日本销售大赛精彩问答
互动：商品介绍的模拟演练

7. 游客沟通心理学

了解人性的心里规律
32秒抓住顾客的心
45分三段式沟通实验
回溯法心理学销售技巧
* 案例：实际销售难题的解决

8. 提升成交率的必要准备

自信是成功销售的基础
主题公园产品的特殊性
未经挖掘的产品平淡无奇
如何提炼产品的优势
互动：优势提炼小组讨论会