

以服务促销售——优质客户服务

面对竞争日益激烈的商业市场，每一家公司都在寻找独特的竞争契机，因为只有这样才能迎接日新月异的变化与挑战，而优质的客户服务已成为其中一项重要的方法。本培训将围绕着实用的客户服务理念和技巧，帮助客户服务人员掌握应对客户的核心技巧，通过培养优质客户服务的理念，提升客户满意度，与客户高效沟通，有效处理客户投诉，提供超出客户期待的优质服务，从而助力企业在激烈的竞争环境中脱颖而出，提升和改善经营业绩。

参加对象

任何在工作中需要与客户打交道的职业人士

课程收益

- 树立优质客户服务理念，掌握有效的客户服务技巧，提高客户满意度
- 认识内部客户的重要性，树立良好的内部客户服务意识
- 掌握电话沟通技巧与礼仪，树立良好的企业形象
- 掌握与客户高效沟通的技巧，通过聆听和提问发现客户需求和期待
- 掌握处理客户投诉的技巧，助力客户解决问题

大纲

1) 培养优质客户服务的理念

2) 提升客户满意度

- 提供优质客户服务要养成的好习惯
- 客户对服务的期望
- 提升客户满意度的秘诀

3) 树立良好的内部客户服务理念

4) 高效沟通的技巧与礼仪

- 理解式聆听、提问、反馈技巧
- 与不同类型客户高效沟通的技巧

- 与客户面对面沟通的礼仪

5) 电话沟通技巧与礼仪

- 电话沟通中语调的重要性
- 电话沟通应遵循的原则
- 接听、拨打、转接、留言、结束电话的礼仪

6) 处理客户投诉的技巧

- 难缠客户的心理和投诉原因分析
- 处理客户投诉应遵循的原则、方法、步骤
- 有效管理情绪与压力的方法

讲师介绍 何敏杰女士 May HE

何敏杰女士拥有二十多年的专业管理培训和人力资源开发的工作经验，曾在服务业、制造业、教育培训行业的跨国公司任职，并在长期的职业生涯中接受过国内外非常专业而系统的培训。

何敏杰女士曾经为多家世界 500 强企业的中、高层管理者设计、开发、讲授各种管理培训课程: 管理与领导艺术、时间与压力管理、演讲技巧、培训培训师、团队合作、自我激励与激励团队、商务礼仪、沟通技巧、优质的客户服务、冲突与解决问题等。

部分服务客户：ABB、阿特拉斯、达能、德克尔马豪吉迈特机床、川崎汽船、索菲特大酒店、好易通、马士基物流、麦格纳动力及驱动、诺基亚、雀巢（中国）公司、上海大众、一汽大众、斯凯孚、贺尔碧格压缩机、西门子电器、徠卡测量系统、HBM 电子测量技术、比泽尔制冷设备、迪信通电子通信、派克汉尼汾液压系统、沃尔夫链条、海南航空公司、曼胡默尔滤清器、李尔（中国）、贺利氏特种光源、东方有线、福斯润滑油、埃尔斯特仪表、阿迪达斯、百超玻璃、林德工程、采埃孚销售服务、福伊特驱动技术系统、威图电子、通快中国、集保物流设备、葛兰素史克、路易威登、德尔福、维易科精密仪器、安利、诺西、科德宝等。

日期 2024年5月23-24日；10月24-25日

价格 RMB 5400 包括会务，资料和午餐。

语言 中文