

课程名称:	专业服务技巧
培训对象:	面向所有服务行业人士及服务团队管理层
课程目标:	本课程专为服务行业所设计，从客户的心理需求与业务需求分析切入，旨在从心理素质上与服务技能上提高学员的理解能力、表达能力以及对棘手问题的处理能力，从而达到客户满意，公司满意，个人减压的最佳效果。
课程时间:	2天 (9 am ~ 5 pm)
课程大纲:	<p>第一天</p> <p>什么叫超人一等的服务水准:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客户的 6 大人际需求 • 客户的 STAR 4 大业务需求 • 想客户所想的 3 部曲换位思考方式 • 急客户所急的 3A 处理模式 • 期间穿插录像示范、练习、分享及答疑 <p>理解客户类型，化解负面情绪:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客户的 6 大行为表现 <p>第二天</p> <ul style="list-style-type: none"> • 化解客户负面情绪的 7 大技巧 • 期间穿插录像示范、练习、分享及答疑 <p>与客户的互动</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立良好的开端 • 聆听以获取信息 • 如何掌握互动过程 • 专业的答复方式 • 正面信息的答复 • 负面信息的答复 • 争取满意而周全的结尾 • 模拟练习
	结束