

<<优质客户服务培训的25种活动>>

图书基本信息

书名：<<优质客户服务培训的25种活动>>

13位ISBN编号：9787121186981

10位ISBN编号：7121186985

出版时间：2012-11

出版时间：电子工业出版社

作者：彼得·R.加伯

页数：190

字数：87000

译者：迟璇

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<优质客户服务培训的25种活动>>

内容概要

客户是组织生存所需的血液，而优质的客户服务是每个组织的奋斗目标。本书从沟通、打电话、客户服务技巧、客户服务策略及实现目标5个方面，详细介绍了如何为你的客户提供优质服务。书中包括25种独立可重复使用的简单活动，并提供开展活动所需的资料及步骤。每种活动涉及多种训练法，并配有练习、测验、策略、技巧等。对于培训师、团队领导者来说，本书提供的资源简便、丰富、灵活，非常实用。

<<优质服务培训的25种活动>>

作者简介

作者:(美)彼得·R·加伯(Peter R. Garber)

<<优质客户服务培训的25种活动>>

书籍目录

第1部分 沟通

1 客户的第一印象

讲义1.1 沟通信息的接收

讲义1.2 这究竟是什么意思？

2 客户模式

讲义2.1 客户模式

讲义2.2 客户为什么不回应

3 倾听客户

讲义3.1 客服听力测试1

讲义3.2 客服听力测试2

讲义3.3 客服听力测试答案

4 再说一遍

讲义4.1 “我能为你做些什么？”

5 找到客户

讲义5.1 找到客户

6 谣言四起

讲义6.1 谣言四起

7 学习倾听

讲义7.1 你能听到多少字

讲义7.2 更好倾听客户的7个步骤

讲义7.3 客户的要求

第2部分 电话的力量

8 来电问候

讲义8.1 电话沟通

讲义8.2 来电问候

讲义8.3 录制更好的来电问候

9 电话追逐游戏

讲义9.1 电话追逐游戏

讲义9.2 电话追逐游戏策略

10 电话留言

讲义10.1 电话留言技巧

11 电话倾听

讲义11.1 电话沟通

讲义11.2 客户角色扮演

12 电话技巧

讲义12.1 提高电话效能的14种方式

第3部分 客户服务技巧

13 客户的反映

讲义13.1 反映性沟通技巧

14 成功客户服务的特点

讲义14.1 成功客户服务的十大特点

讲义14.2 客户服务特点的自我评估

15 五步教你提高客户服务质量

<<优质客户服务培训的25种活动>>

讲义15.1 五步教你提高客户服务质量

讲义15.2 制定你的客户服务计划

16 客户服务的弊病

讲义16.1 客户服务的弊病

17 买家性格类型

讲义17.1 不同买家的性格特点

第4部分 客户服务策略

18 谁是客户？

讲义18.1 谁是客户？

讲义18.2 客户类型

19 客户投诉

讲义19.1 处理客户投诉

讲义19.2 客户投诉调查表

讲义19.3 客户投诉处理方案

20 客服人员的性格类型

讲义20.1 四种客服人员的性格类型

讲义20.2 客服人员的性格类型矩阵个性特征

讲义20.3 客服人员的性格类型

讲义20.4 客户服务分析得分

21 客户服务字母表

讲义21.1 客户服务字母表

讲义21.2 你的客户服务字母表

第5部分 收到效果

22 自我实现的预言

讲义22.1 自我实现的预言

23 文字游戏

讲义23.1 正面词汇

讲义23.2 负面词汇

24 与客户间的输和赢

讲义24.1 与客户的输和赢

25 购买决策

讲义25.1 介绍与问候

讲义25.2 说服客户“试一试”

讲义25.3 对不对？

讲义25.4 理智与情感

讲义25.5 多重选择

讲义25.6 积极的假设

讲义25.7 正反两方

<<优质服务培训的25种活动>>

章节摘录

版权页：插图：材料幻灯片4、5、6，讲义20.1、20.2、20.3、20.4，每位参与者一支铅笔。

演示（1）复习讲义20.1中介绍的“四种客服人员的性格类型”。

（2）介绍完这些类型特点之后，播放幻灯片4，上面是一个“客户服务性格类型矩阵”。

纵轴的顶端是“产品或服务”方面的客户服务特点，底端则是从“客户”角度来说的客户服务特点。

横轴左端的客户服务特点是间接的，被称为“表现”的特点。

表现的特点仅仅是向客户传达信息。

横轴右端的特点比较直接，能影响客户的购买决策，被称作“销售”的特点。

这里需要指出的是，讲这些区别不是为了说哪个对哪个错，而是强调有很多不同的服务客户的方法。

（3）播放幻灯片5，该幻灯片的矩阵包含四种客服人员的性格类型。

（4）解释客服人员的四大性格类型是怎样用矩阵来表达的。

（5）指出“让人放心的”和“令人信服的”客户服务针对的是“产品或服务”，“迷人的”和“有活力的”客户服务针对的是“客户”。

同样，“让人放心的”和“令人信服的”特点重点在“表现”，“迷人的”和“有活力的”特点重点在“销售”。

（6）根据坐标的横纵轴，可以进一步细化客户服务类型。

例如，“让人放心的”类型更侧重于“表现”和“产品或服务”，而“有活力的”类型则侧重于“销售”及“客户”，“令人信服的”类型侧重于“产品或服务”及“销售”，“迷人的”侧重于“客户”及“表现”。

（7）播放幻灯片6，幻灯片6展示了每种客服人员的性格类型特点。

把讲义20.2发给每位参与者以做参考。

（8）把讲义20.3发给每位参与者，并让他们就服务客户这一方面对自己的看法完成表格。

（9）给每位参与者发一份讲义20.4的复印件，即“客户服务分析得分”，并告诉他们可以运用这一工具来判断自己属于哪种客户服务性格类型。

（10）鼓励参与者根据所列的所有客户服务性格类型特点而不光是自己的特点来摸索服务客户的技巧，以便将来提供更好的服务。

还要设定目标，朝这些方向去努力。

<<优质客户服务培训的25种活动>>

编辑推荐

《优质客户服务培训的25种活动》所载活动可重复运用，设计这些活动的目的是帮助你和你的组织更有效地向你的客户提供优质的服务。

<<优质客户服务培训的25种活动>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>