

To:	From:	健峰
Fax:	Phone:	0574-62788888
Phone:	E-mail:	
Pages:	Fax Reply No.:	0574-62897377

顾客满意与顾客抱怨管理实务班

课程宗旨

顾客抱怨看似冰山一角，却严重影响企业的成长。重视与顾客的每一个接触点 (MOT: Moment of Touch)，化解客户抱怨并不断提升服务质量，已成为现代企业必须面临的课题。

本课程由顾客满意的高标准切入，提供 8 种难缠顾客的应对方法与解决抱怨方案，让您掌握客户的心，为企业赢得更多的利润。

课程内容

- 顾客关系管理的冰山架构
- 各种顾客型态与因应对策
- 顾客不满意的原因
- 如何建立互动型顾客关系
- 顾客期望值的分析与运用
- 应对顾客抱怨的原则
- 顾客满意的构面与运用
- 化解顾客抱怨的沟通策略
- 顾客服务的关键时刻
- 有效处理顾客抱怨的行动
- 顾客管理与质量管理的关系
- 客诉应对 SOP 标准作业流程
- 顾客人格特质分析与满意度
- 各种常见客诉台词与应对方式演练

预期效益

1. 掌握处理客户抱怨/投诉的标准流程
2. 学会有效缓解客户不满情绪及应对各种疑难客户的方法。

参加对象

营运总监、市场部经理、区域总经理以及一线销售人员、一线客户服务人员、销售管理人员。**仅适合于服务型企业。**

本课程可能因应市场需求与产业状况进行调整,具体课程以课程表为准!

时 间: 3天2夜

地 点: 健峰培训城(浙江省余姚市梁弄镇健峰城路8号)

费用支付方式: 报名时请将费用划拨至下列账户:

开户名称	开户银行	账 号
余姚市健峰 管理技术培训学校	中行余姚远东支行	3597 5833 1549
	上海浦发银行宁波分行余姚支行	9406, 0155, 2600, 00429

客户服务部电话: 0574-62788888

客户服务部传真: 0574-62897377

免费咨询专线: 8008574466

顾客满意与顾客抱怨处理实务班 课表

	第一天	第二天	第三天
第一堂课	服务的价值与变革	顾客抱怨的原因	高质量服务行为的细节
第二堂课	顾客关系的时代转变	顾客抱怨的类型	新时代服务趋势的掌握
第三堂课	数字化服务模式转型	顾客抱怨的问题分析	如何处理客户流失
午餐			
第四堂课	新时代的顾客满意要素	处理顾客抱怨的程序与方法	如何分析顾客服务需求
第五堂课	顾客满意的新标准	处理顾客抱怨的程序与方法	如何做好顾客满意
第六堂课	顾客满意的新标准	良好的顾客关系维护方法	如何提高顾客忠诚
晚餐			
第七堂课	团队活动	顾客抱怨处理流程演练	
第八堂课	团队活动	顾客抱怨处理流程演练	

健峰精彩课程 报名表

姓名	身份证	部门名称	职务	职务类别	性别	年龄	身高	视力	制服	教育程度	联系方式	是否打呼	是否抽烟	届别	培训时间
备注	制服属运动装, 选择尺码依据如下: 1.60m 以下 小号 1.60~1.70m 中号 1.70~1.75m 大号 1.75~1.80m 加大号 1.80m 以上 特大号														
公司名称				员工数			产品					邮编			
公司地址							网址					传真			
总经理姓名			手机			邮箱				企业负责人			手机		
人力资源部姓名			职务			手机				邮箱			办公室电话		
联络人姓名			职务			手机				邮箱			办公室电话		

1. 本表若不敷使用, 请自行影印放大使用, 填妥本表请回传至客服服务部 传真: 0574-62897377
2. 请如实填写报名表, 如有虚伪不实的情形, 将采退学不退费的处分。