

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。