

客户服务与管理

李思哲



前言

在激烈的市场竞争中，客户服务已经成为企业在市场上面临的重要问题之一，“客户服务是产品的重要组成部分”这个观点是越来越被消费者接受和认可，服务和产品本身都是企业竞争的重要来源，同行产品在价格、性能上逐渐缩小差，要想突出产品个性化差异，获得客户的亲睐，新颖和完善的客户服务是企业的致胜法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的。许多优秀的企业，尤其是国际著名企业，一方面通过向客户提供更多的、具有更高附加值的产品与更多的增值服务项目，让客户满意、感受诚意；另一方面通过帮助客户，与他们缔结战略伙伴关系，帮助客户发掘市场潜在机会，以此来提高客户的竞争实力，实现双赢。

怎样理解客户服务

开展
客户
服务
工作

任务引入

相关知识

任务实施



茶道

茶道
一茶一世界
一茶一人生

茶道
一茶一世界
一茶一人生

☑ 相关知识

一、服务概述：服务就是达到或超越客户的期待



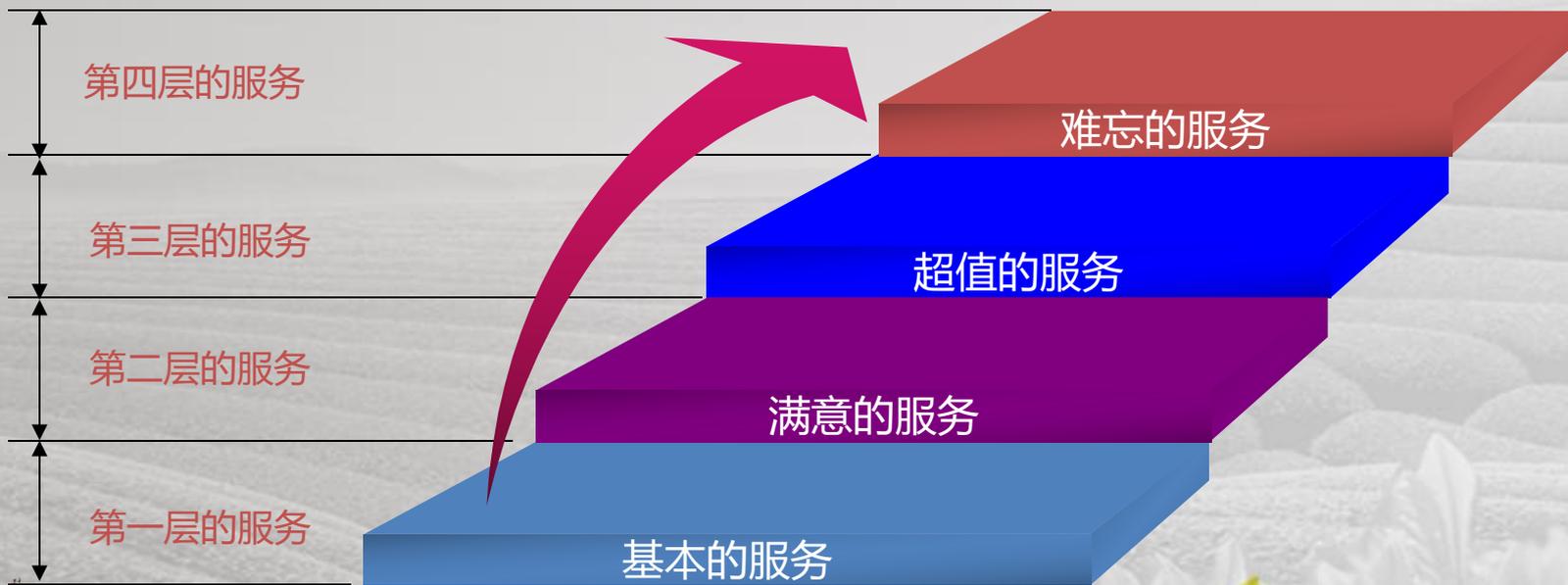
客户的期待，也就是客户怎样看待这件事情，是满意还是不满意，这是一种主观上心理的感知；另外还存在客观上客户的利益需求是否得到满足

达到，即满足客户的客观需求和心理期待是否达到目标

超越，仅仅达到还不够，要做到最好，远远超出客户的期待，令人难忘

二、服务层次

服务的水准线



关于客户满意的数字

- 会抱怨的客户只占全部客户的5%-10%
- 平均每个满意的客户，会将他的满意事项告诉至少十二个人
- 一个不满的客户会将他的不满事项至少告诉二十四个人
- 开发一个新顾客的成本是保住一个老客户的至少5倍
- 失去一个老客户所带来的总损失，要找来至少十位新客户才能弥补



之道

对道全做世外仙

二道全

其道全

其道全

其道全

其道全

其道全

其道全

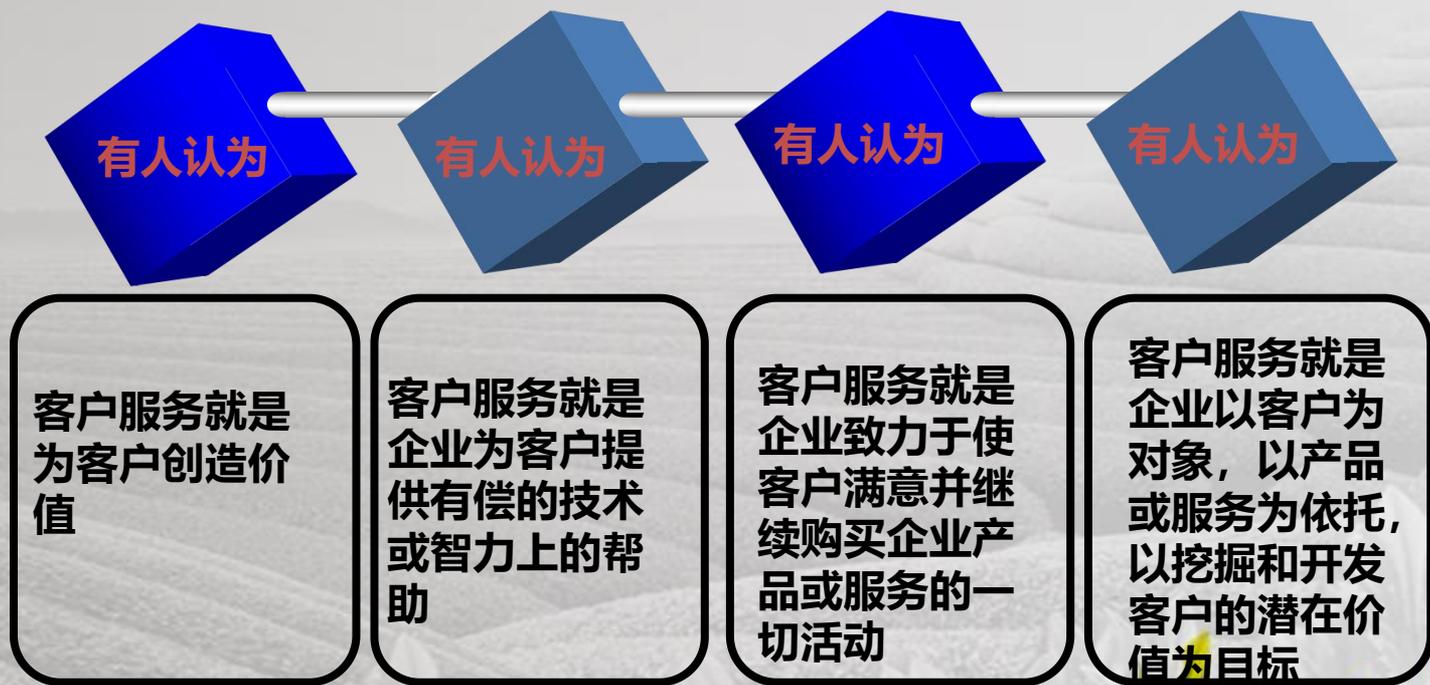
其道全

三、客户概述

客户是企业销售与服务的主要对象，是公司的衣食父母。要想成为一个优秀的销售员，就必须了解客户的消费心理，与客户建立长期合作的伙伴关系，这样才能源源不断地从客户身上获取价值。

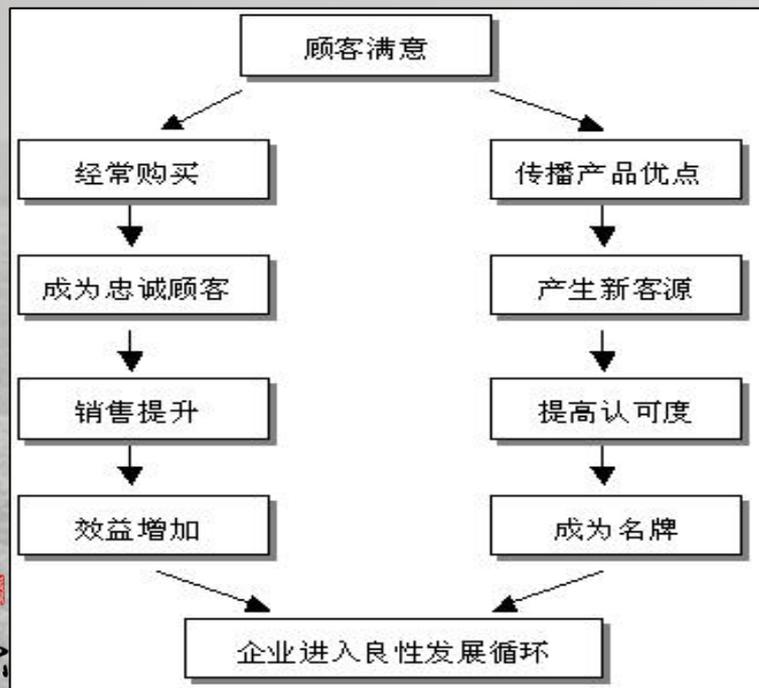


四、客户服务概述

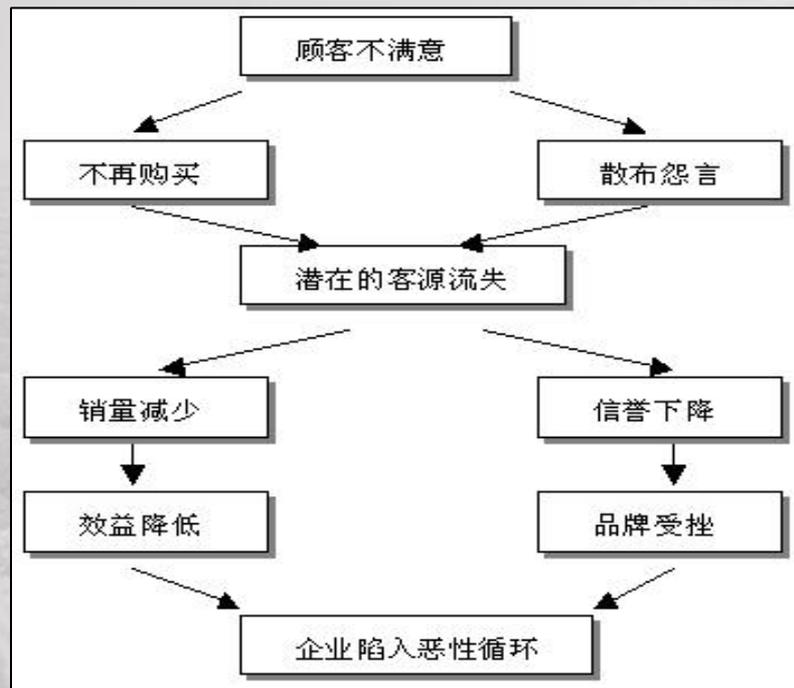


六、客户服务对企业的影响

优质客户服务对企业的影响



劣质的服务对企业的影响



☑ 任务实施

1 树立服务理念，强化服务意识

2 梳理优化服务流程

3 完善基础资料、认知客户

4 建立沟通渠道、主动沟通

5 密切协作强化执行

七、客户服务对于我们的要求

与时俱进的专业知识



刘道全做世外仙

刘道全

刘道全

刘道全

刘道全

刘道全

积极态度

负责任而非找责任

勇于面对各种问题

做成功者非失败者

乐观积极的
工作态度

积极找寻改善方案

以客为尊感同身受

追求卓越持续进步

聪明实干乐观积极



对道全做世外仙
一草一木皆有情
一花一木皆有情
一草一木皆有情
一草一木皆有情
一草一木皆有情

茶道

谢谢观赏 THANKS!

