



客户服务基本方法

- 1、客户服务的时机、步骤
- 2、顾客服务的方法技巧
- 3、优质服务的程序流程
- 4、客户关系管理方法

1、客户服务的时机

(1) 定期服务：生日、节日、纪念日、……

(2) 非定期服务：资讯提供、不定期拜访、
电话问候、联谊活动、
意外的小礼物
手机短信息

客户服务的步骤：

- 建立客户服务档案，分类整理并熟悉
- 调查客户对服务的种种需求，并做分析和准备
- 拟定客户服务计划和行动方案，并进行服务拜访
- 对服务满意度进行追踪反馈，量化评分找出疏漏之处
- 持续、改进、完善直至百分之百绝对满意

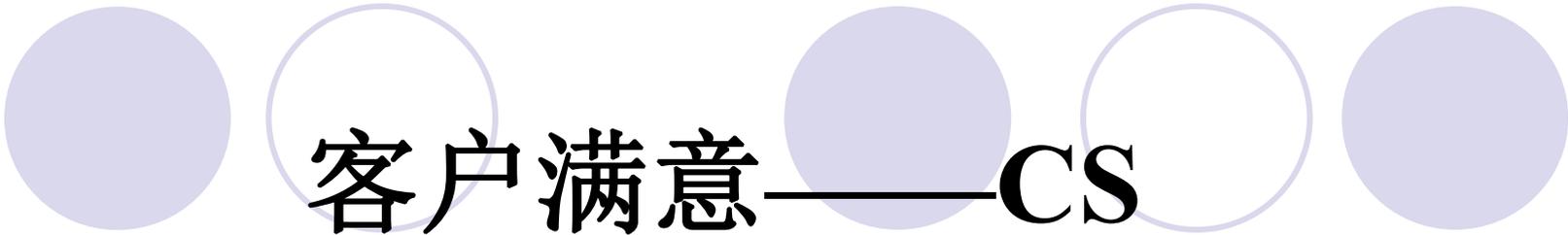
2、客户服务的方法：

- 1、亲自拜访：亲情关怀、无微不至
- 2、书信问候：信函、贺卡、资料等
- 3、电信通讯：电话、传真、邮件等
- 4、礼仪专递：生日鲜花、蛋糕贺卡、书籍、赠券、玩具、年度记事本、年历等
- 5、附加增值服务：联谊会、游艺会、爱心回馈活动、有奖活动、免费家政（保姆、插花、园艺）、社会服务、登山旅游、爱心家庭评选、剪报、菜谱等。



达到顾客满意的方法

- 1、处处为客人着想，站在客人立场考虑问题**
- 2、照顾客人无微不至**
- 3、待人以诚**
- 4、不怕吃亏。吃下眼前小亏，便可获得转介绍后的大利。**
- 5、定期探访顾客，建立感情，了解其需求**
- 6、服务人员间互相交流心得，共同进步**
- 7、及时处理客人投诉**
- 8、向公司反映问题，与公司一起解决。**



客户满意——CS

- **CS——Customer Satisfaction**
- 客户满意，客户满意度
- 客户服务策略：

以客户满意为目标，从客户需求与期望开始拟订经营策略和营运流程，每个环节都为客户着想，进而了解客户是否满意，修正策略、完善客户关系计划，创造出长期的忠诚客户。

客户永远是对的吗？



■ 观点：

客户并非永远是对的，

但客户一定是最重要的！

客户永远是上帝吗？

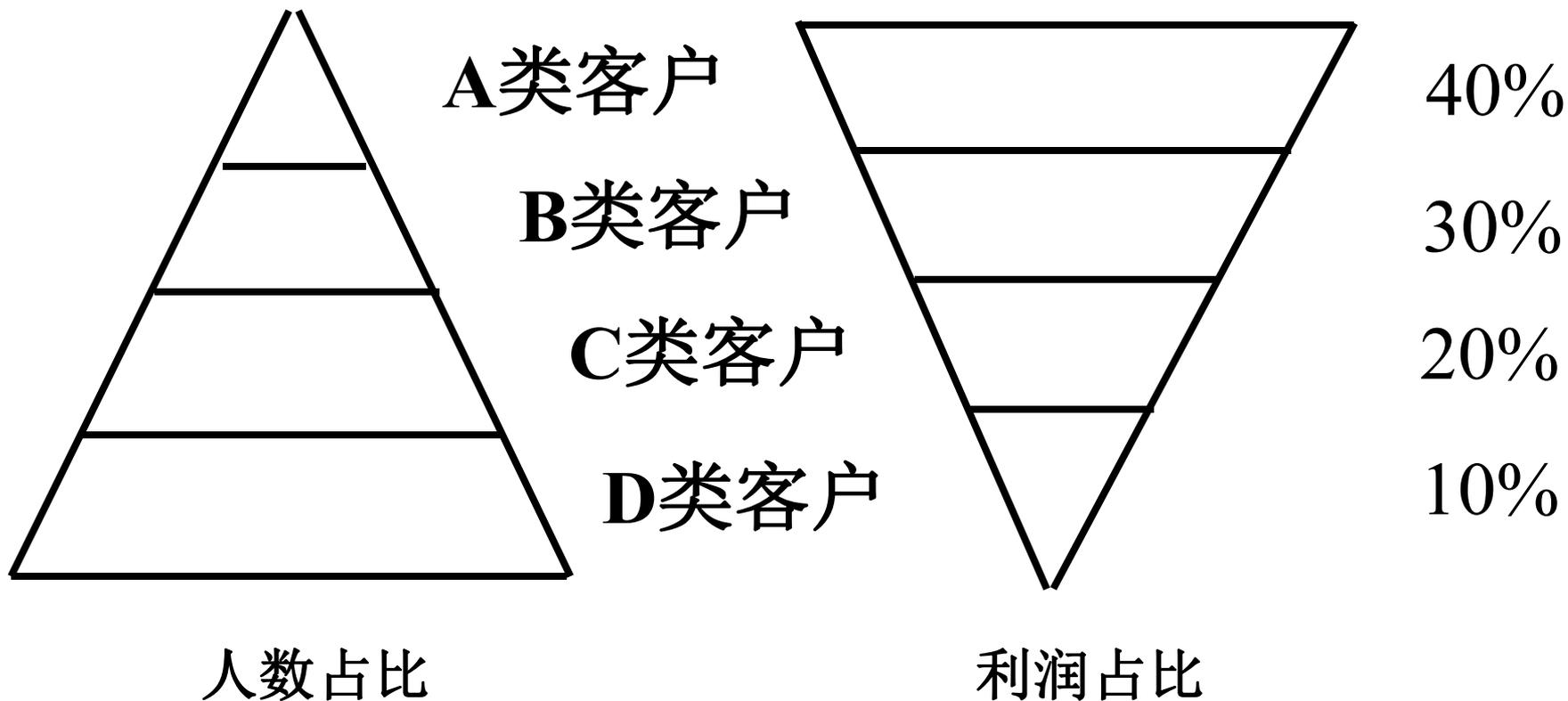
● 观点：只有VIP黄金大客户才是

真正的上帝。客户要选择，

有所为有所不为。



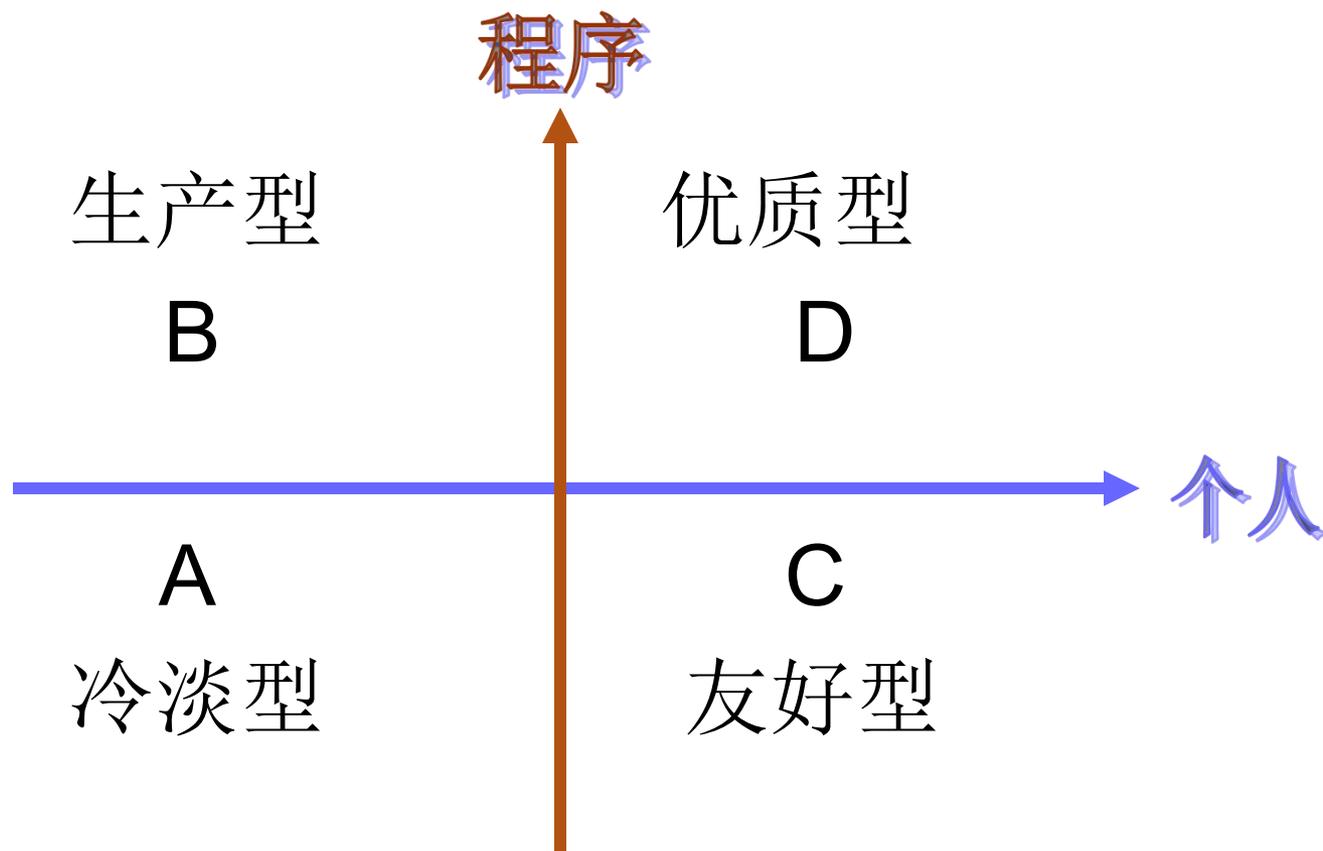
客户分层管理：



3、优质服务的程序流程

- 程序特性：提供产品和服务的方法和程序
- 个人特性：与顾客打交道时采用怎样的态度、行为和语言技巧
- 由此可分出：冷淡型、生产型、友好型和优质型四种服务

四种类型的服务



4、客户关系管理方法

CRM----

- CRM是利用信息技术，通过对客户的追踪、管理和服务，留住老客户、吸引新客户的手段和方法，它不仅是一套先进的计算机软件系统，更是一种先进的管理模式。
- CRM四大功能
 1. 客户信息管理；
 2. 市场营销管理；
 3. 销售管理；
 4. 服务管理与客户关怀。

怎样做好客户关系的步骤

1. 收集完善客户资料档案
2. 分类分级与建立模式
3. 规划与设计营销活动
4. 标准营销行为的执行整合
5. 实行绩效的分析与衡量

处理好客户关系的法宝

- 1、站在他人的角度想问题；
- 2、迅速承认自己的过错；
- 3、不要让对方轻易说“不”！
- 4、激发别人的兴奋点；
- 5、避免无谓的争论；
- 6、做一个好的聆听者；
- 7、记住别人的名字。

The top of the slide features five circles arranged horizontally. From left to right, they are: a solid light purple circle, an outline of a light purple circle, a solid light purple circle, an outline of a light purple circle, and a solid light purple circle.

处理好客户关系的法宝

- 8、微笑就是财富。
- 9、间接提醒别人——
 良药甜口利于病。
- 10、给人以崇高。
- 11、让别人自己下结论，不要
 让自己的想法强加给别人。
- 12、用差异的原则来对待每一个人。

四、客户投诉抱怨处理

- 最佳的方法是预防胜于治疗
- 如果不幸出现问题，行动要快，尽早解决，否则事态扩大，难以收拾。
- 顾客的不满源自我们服务的不足，是我们学习成长的机会，而非故意找茬。

难伺候的顾客

- 易怒
- 喋喋不休
- 下流
- 令人讨厌
- 古怪
- 热心但矜持
- 犹豫不决
- 霸道
- 喝醉酒
- 批评家
- 爱争辩
- 故意捣乱

难伺候是他们自身的原因

- 疲劳、沮丧、出气、困惑、遭到打击
- 保护自我利益或尊严
- 从未经历过，不舒服不理解
- 受冷落，受怠慢，没人听他们的
- 受酒精或毒品之害，失去理智
- 不善于说话或理解力太差
- 急于获得服务而等候不耐烦

抱怨是一种信赖

- 据统计96%的不满意顾客表示的是无声的抗议，没有明确表达出来。
- 只有4%的抱怨声被听到。
- 抱怨是顾客对商品或服务方式的不满意及疑问。

挨骂是进步的原动力。

— 松下幸之助

说出来的抱怨句句是

黄金

- 零缺点也会有抱怨，因为未达到顾客的期望。
- 顾客有抱怨，意味着顾客对你有期待。抱怨是顾客对我们信赖和期待的表达。

父爱——爱你没商量

母爱——柔情似如水



诚恳的接待态度：

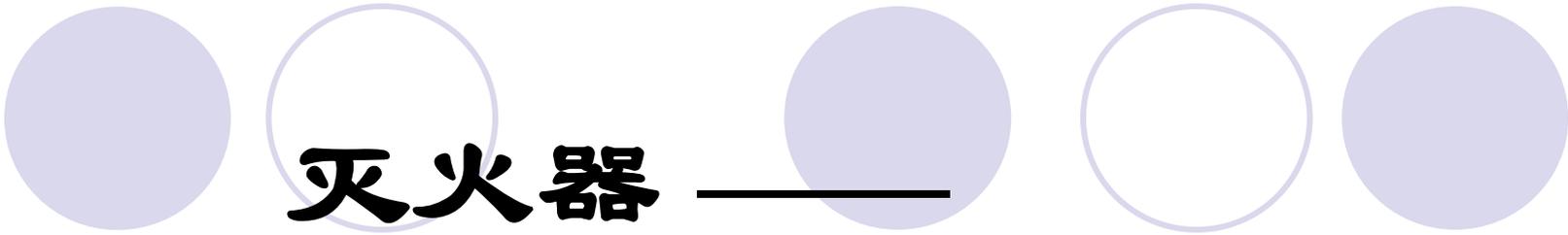
顾客抱怨的原因：

- 服务承诺未兑现
- 服务速度不够快
- 服务技能欠妥
- 服务态度欠佳

小不忍则乱大谋

一定要诚心诚意地和顾客沟通意见，不要怕花时间。因为顾客的信赖能够为你的商店带来财富和成功。

- 表示歉意，负起责任。
首先缓和情绪，消除争执。
- 了解顾客抱怨原因，作出解释。
- 尽最大可能给予顾客满意的答案。

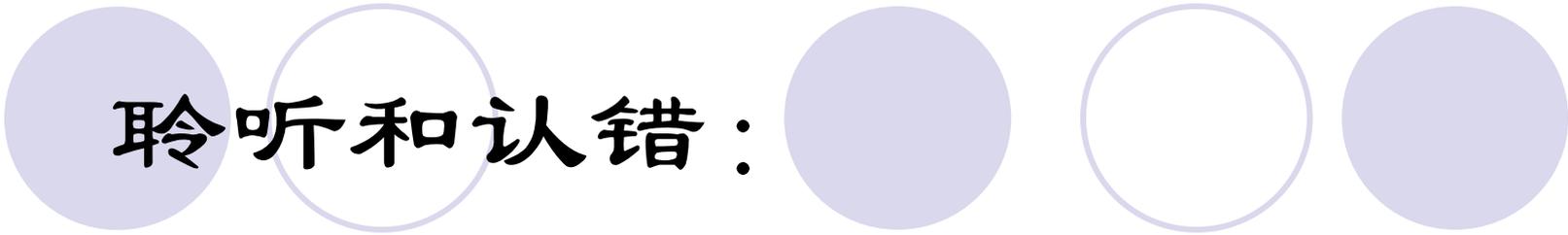


灭火器 ——

你讲什么内容并不重要。

你的面对态度更重要！

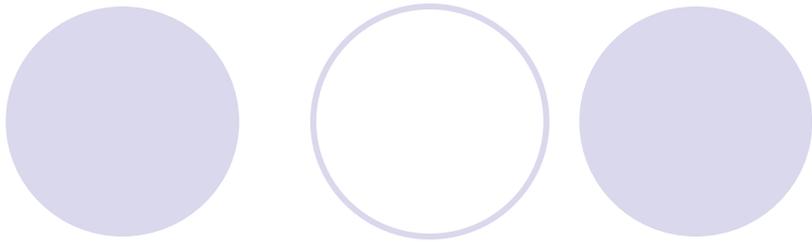
—— 诚恳的态度是灭火器。



聆听和认错：

**“真是太对不起您了！我会妥善
为您解决……”当顾客产生误解
与抱怨，不论对与错，柜员都
要有雅量接受并道歉。**

心理净化现象：



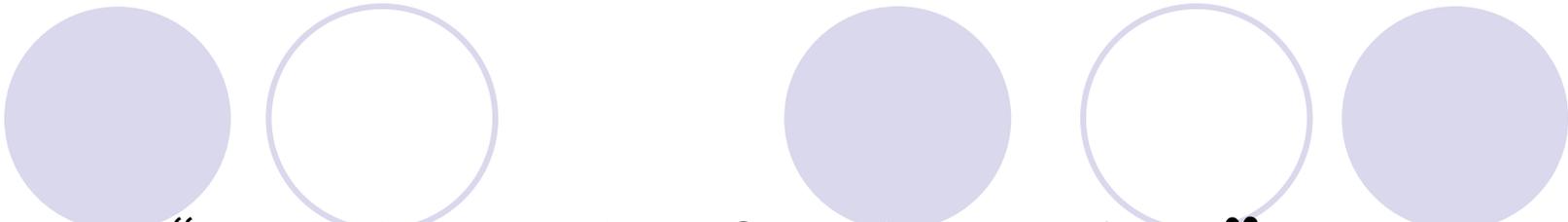
把心中的不满、委屈全盘吐露之后，有松了一口气和满意感心理的出现。尤其是向与己无关，态度关切的陌生人吐露心声，更觉安全。

净化后会认为其实产品品质没有问题。

该说和不该说的：

- “这种问题连三岁的小孩都懂。”
- “一分价钱一分货。”
- “不可能，绝不可能发生这种事。”
- “这种问题不关我的事，请去问---。”
- “这个问题不太清楚。”
- “这是公司的规定。”
- “这事儿没法办。”

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。

- 
- “没看我正忙着吗？一个一个来。”
 - “别人觉得挺好呀！”
 - “我们一直都是这么卖的。”
 - “你先听我解释。”
 - “你也有不对的地方。”
 - “你怎么这么讲话？”
 - “你爱告哪儿告哪儿。”
 - “你去找消协吧，这是他们的电话。”

谢谢大家!

