

感動服務力

[7小時]

課程內容

卓越服務思維

- ◆ 翻轉服務思維

★ 產品、顧客、獲利是企業經營的要素，唯有透過升級服務的思維，才能創造感動客戶的服務。

說出好服務

- ◆ 顧客服務表達技巧

★ 顧客服務的關鍵要素之一是透過溝通表達，而溝通表達包括三大要素，透過三大要素逐項實際演練，提升顧客滿意度，進而增加顧客黏著度。

感動服務 具體實踐

- ◆ 熱情互動三步驟
- ◆ 感動人心 服務技巧
- ◆ 服務補救技巧

★ 如何讓服務人員在第一時間和顧客互動就建立良好關係，在每一次的顧客互動，都能傳遞出對服務的熱誠。

★ 感動服務技巧，藉由案例演練和討論，培養創造感動服務的能力。

★ 服務的過程中，難免會有失誤，造成顧客的不悅，如何運用服務補救技巧，有效採取行動，讓危機變轉機，贏回客戶。