

Mercuri International

卓越的客户体验



课程概述

Mercuri International 卓越的客户体验

给客户提供更好的服务

该课程将帮助您了解提供独特客户体验的能力——这是客户满意度和忠诚度的关键因素。沿着这条学习路径，参与者会发现实现这一目标所需的要素，从有效沟通到投诉处理。

适合对象

想要提高提供卓越客户体验能力的学员。

时长

数字化内容：4小时

交付形式

100% 数字化或者结合线下/在线课堂。

互动性内容，视频，练习，问卷，可下载文件和开放性论坛与社区。笔记本电脑、平板电脑和智能手机支持所有学习材料。



课程概述

- 1. 发现卓越的客户体验**
了解什么是卓越的客户体验，以及它为何如此重要。
- 2. 理解沟通**
探索影响消息发送和接收方式的通信模式，这是有效通信的关键。
- 3. 讲故事的力量**
应用关键技术，通过讲故事，从而增加客户想要了解更多的欲望。
- 4. 积极倾听**
探索如何通过积极倾听的能力给予客户全神贯注的关注。
- 5. 有效提问**
为了更好地了解客户的需求，并与他们建立更牢固的联系，找出应该在何时向客户提出什么样的问题。
- 6. 通过电话和电子邮件提供卓越的客户体验**
掌握通过电话和电子邮件与客户打交道的能力，并提供令人印象深刻的体验。
- 7. 处理客户异议**
7步法处理客户的异议。
- 8. 应对困境**
使用正确的方法处理客户的投诉和传递坏消息。

内容概览

1

发现卓越的客户体验

- 何谓卓越的客户体验？
- 影响客户体验和决策的因素？
- 您在以客户为中心的公司中的角色
- 什么是客户满意度？
- 如何保持客户忠诚度？
- 有力的客户体验框架

2

理解沟通

- 沟通的特点
- 信息的多面性
- 参与者：人
- 了解个性类型

3

讲故事的力量

- 为什么要讲故事
- 您该如何构建一个有力且具有吸引力的故事？
- 用讲故事的方法吸引听众

4

积极倾听

- 为什么要积极倾听？
- 积极倾听的重要性

5

有效提问

- 正确提问的重要性
- 为什么要提问？
- 如何有效提问

内容概览

6

通过人际沟通、电话和电子邮件提供卓越的客户体验

- 人际沟通、电话和电子邮件中提供卓越客户体验的关键方面
- 通过人际沟通、电话和电子邮件进行优秀的客户体验包括哪些内容

7

处理客户异议

- 妥善处理客户异议的重要性
- 如何处理客户异议

8

应对困境

- 为什么要处理困境?
- 人生态度测试
- 管理具有挑战性的沟通
- DESC 方法
- 调整自己的情绪

学习路径



欢迎



发现卓越的客户体验



理解沟通



讲故事的力量



通过电话提供卓越客户体验



人际沟通中的卓越客户体验



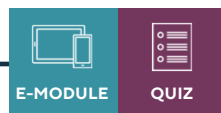
有效提问



积极倾听



通过电子邮件提供的卓越客户体验



处理客户异议



应对困境



获取证书



可以在学习路径中结合面对面培训或者在线培训



Mercuri International

GROW YOUR PEOPLE,
GROW YOUR BUSINESS

