

2021年培训课程[®]

客户效劳和顾客满意培训

品味优质生活 共享燕窝人生
www.yanhangjia.com

燕窝

燕行家形象大使·影视明星·蒋欣

燕窝滋养女人

因工作繁忙，压力大，许多职业女性内分泌失调，脸色变的暗淡，甚至鱼尾纹提早出现，燕行家温馨提示，除了合理地运动和休息之外，还需要适当食补，方可保持娇好靓丽的容颜。

燕窝含有独特的表皮生长因子和活性胶原蛋白，被誉为“美容基因”，在能最大程度地延缓肌肤老化，港台明星信赖燕窝养颜美容汉之功效，皆视其为青春玉液，生活在现代都市的人士早已懂得用燕窝滋润自己的容颜与心灵，在坚持每周食补由内而外的滋养，做一个让男人心动的女人。

明发店：明发商业广场A区1028号 TEL:5369658
湖东店：湖东路67号（农业银行隔壁） TEL:5806833

概念：

1960年，AMA〔美国市场营销学会〕最先给客户效劳定义为“用于出售或者是同产品连在一起进行出售的活动、利益或满足感。”




为什么
要做好
客

- 以下三句话反映了当代经济生活三大深层变化，值得您深思铭记：
- 1. 世界经济进入效劳经济时代；
- 2. 商业竞争进入以效劳竞争为主导的时期；
- 3. 企业经营进入顾客满意经营年代。

点：
创立知名品牌的四

- 根据环球资源?世界经理人?杂志对30万名职业经理人的调查显示，创立知名品牌最重要的是：
 - 完善的客户效劳
 - 出色的企业文化
 - 优秀的产品及产品质量
 - 4、有效的宣传和推广

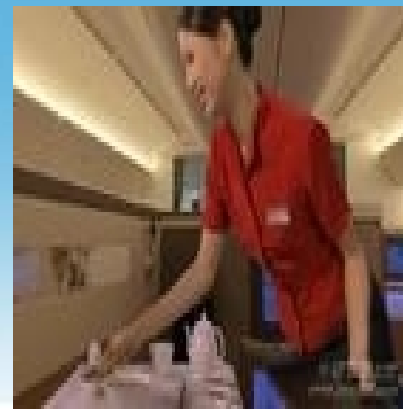
回溯经济竞争的开展，可以看出这样一个演变线索：

- 产品竞争  价格竞争  质量竞争
-  效劳竞争



靠效劳！

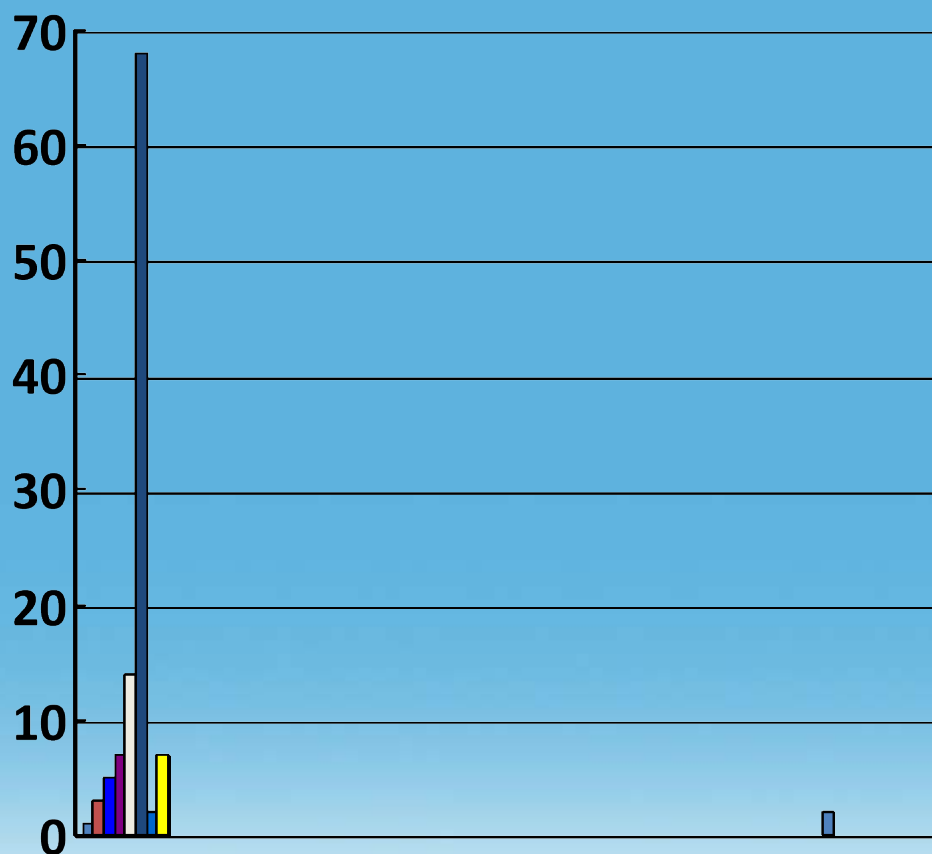
- 但是，在商品日益同质化的今天，价格和质量已经不是获取竞争优势的重要条件了！
- 商家们还能做什么？靠什么去获取竞争优势呢？



有关研究资料说明：

- 顾客停止购置的原因有：
 - 1% 去世
 - 3% 迁移
 - 5% 因与它店建立良好关系而转移
 - 7% 因价格等竞争因素而离去
 - 14% 因对产品质量不满意而流失
 - 68% 因为对顾客效劳不好而流失
 - 2% 其它原因
- 可见，客户效劳差是顾客流失的主要原因，占了所有原因的三分之二。

接上页



去世

迁移

三维柱形图 3

三维柱形图 4

产品质量

如何作到效劳制胜？

- 要作好客户效劳，必须掌握几大原那么：
- 一、培养全员效劳意识
- 二、人性化效劳〔不是机械的笑容、机械的行为〕
- 三、热情大方
- 四、永远对顾客保持笑容



接上页

- 五、个性化效劳〔熟客、特殊要求的客人〕
- 六、超越顾客期望值〔超越100%顾客满意度、给顾客意外惊喜〕
- 七、持续不变的售后效劳
- 八、处理好客户投诉



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/367031160110010010>