

客户服务理念

重要内容：

- 一、认知客户
- 二、客户服务概念
- 三、树立良好的客户服务意识
- 四、客户满意经营战略
- 五、打造企业“忠实”客户

一、认知客户

- (一)什么是客户？
- (二)客户的分类。

（一）什么是客户？

- 客户从概念上将包括一种很宽泛的范围。
- 广义：在工作领域任何依赖我们的人都能是我们的客户。
- 狭义：那些直接从我们的工作中获益的人或组织。

客户是什么人？

- 我们企业最重要的人；
- 最终为我们付工资的人；
- 我们不应当与之争论并且让我们学会忍心的人；
- 我们应当小心不冒犯的人；
- 有时意味着给我提供挑战的人；
- 我不计劳苦看待的人；
- 能使我成功也能使我失败的人.....

（二）客户的分类

- 按客户性质分：内部客户和外部客户。
- 按客户体现类型：
 - 规定型
 - 困惑型
 - 激动型

二、客户服务概诉

- (一) 客户服务的作用
- (二) 客户服务的范围
- (三) 客户服务包括的内容
- (四) 客户服务空间
- (五) 客户服务类型

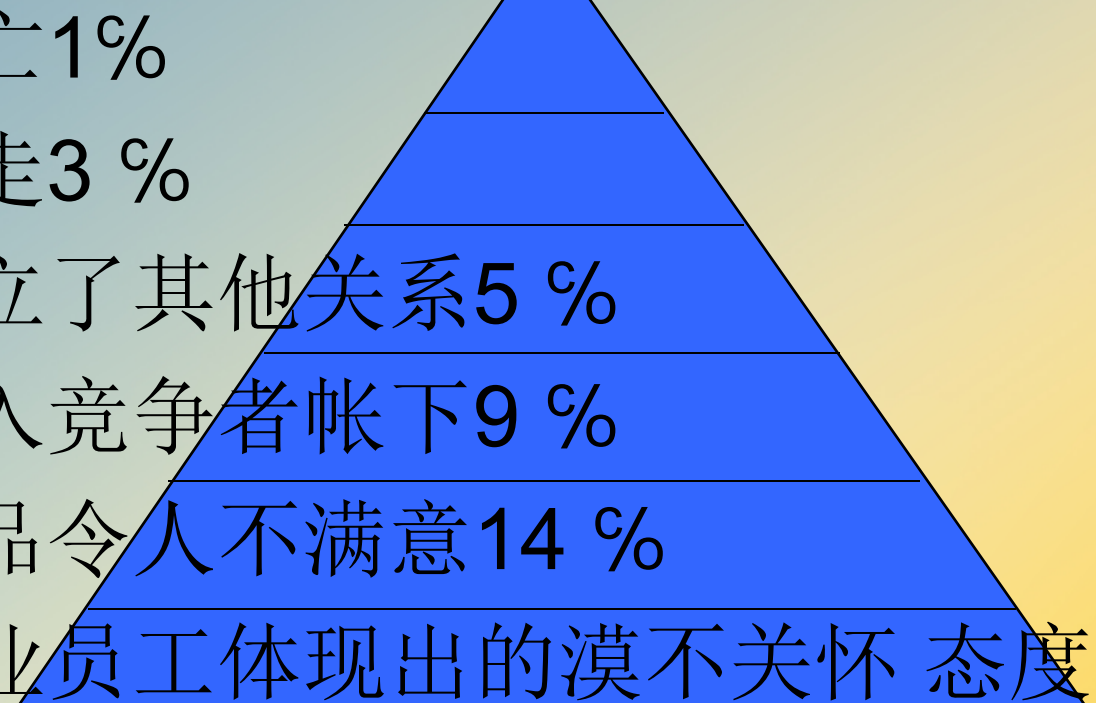
（一）客户服务的作用

- 建立竞争优势
- 服务也是广告促销

（二）客户服务的范围

- 1、该提供什么，不该提供什么？
- 2、体现出真诚、耐心、友好、乐意协助感等让客户很舒适的行为。
- 总的来说，客户服务就是致力于使客户满意并继续购置企业产品或服务的一切行为的统称。

记录显示，顾客停止购置目前产品的原因分类

- 
- 死亡1%
 - 搬走3 %
 - 建立了其他关系5 %
 - 投入竞争者帐下9 %
 - 产品令人不满意14 %
 - 企业员工体现出的漠不关怀 态度68%

（三）客户服务包括的内容

- 提供技术服务支持
- 提供投资征询
- 受理客户订单
- 受理客户投诉

（四）客户服务空间

- 业务空间：在企业的计划和手续许可的范围内处理客户的问题。
- 个人空间：我们与客户进行业务范围的沟通。

（五）客户服务类型

- 1、冰凉型客户服务

服务流程上体现为：缓慢，心不在焉、无序、混乱，令客户不以便。

员工个人体现为：淡漠、疏远，对客户祈求不感爱好。

- 2、工厂型客户服务

服务流程上体现为：及时、有效、规范。

员工个人体现为：麻木、毫无爱好的、淡漠的。

- 3、友好动物园型

服务流程上体现为：缓慢，心不在焉、无序、混乱。

员工个人体现为：友好、可爱、对客户祈

三、树立良好的客户服务意识

- （一）客户服务意识概述
- （二）客户服务意识来源
- （三）怎样树立良好的客户服务意识

（一）客户服务意识概述

- 意识：就是人的头脑对客观物质世界的一种直接反应，是感觉、思维等多种心理过程的总和。
- 客户服务意识就是人们从事服务活动的主导思想，反应人们对服务活动的理性认知。
- 客户服务意识表目前全心全意地站在客户的立场，真心实意的为客户提供协助，处理问题等。
- 客户服务人员树立了良好的客户服务意识，可以从工作中发掘出更多的乐趣；可以轻松轻松的在工作中发掘更多好的服务措施；可以更轻松快乐的工作；只有树立良好的服务意识才能最佳的实现客户满意；最重要的是可以使自己的事业更上一层楼。

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/576012145233010141>