

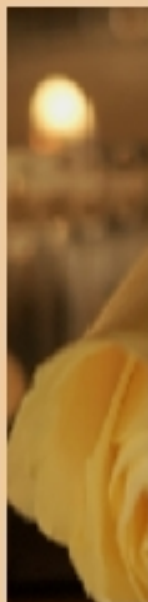
提高客户忠诚度企业服务培 训的实用性

texture

制作人：
时间：2024年X月

目录

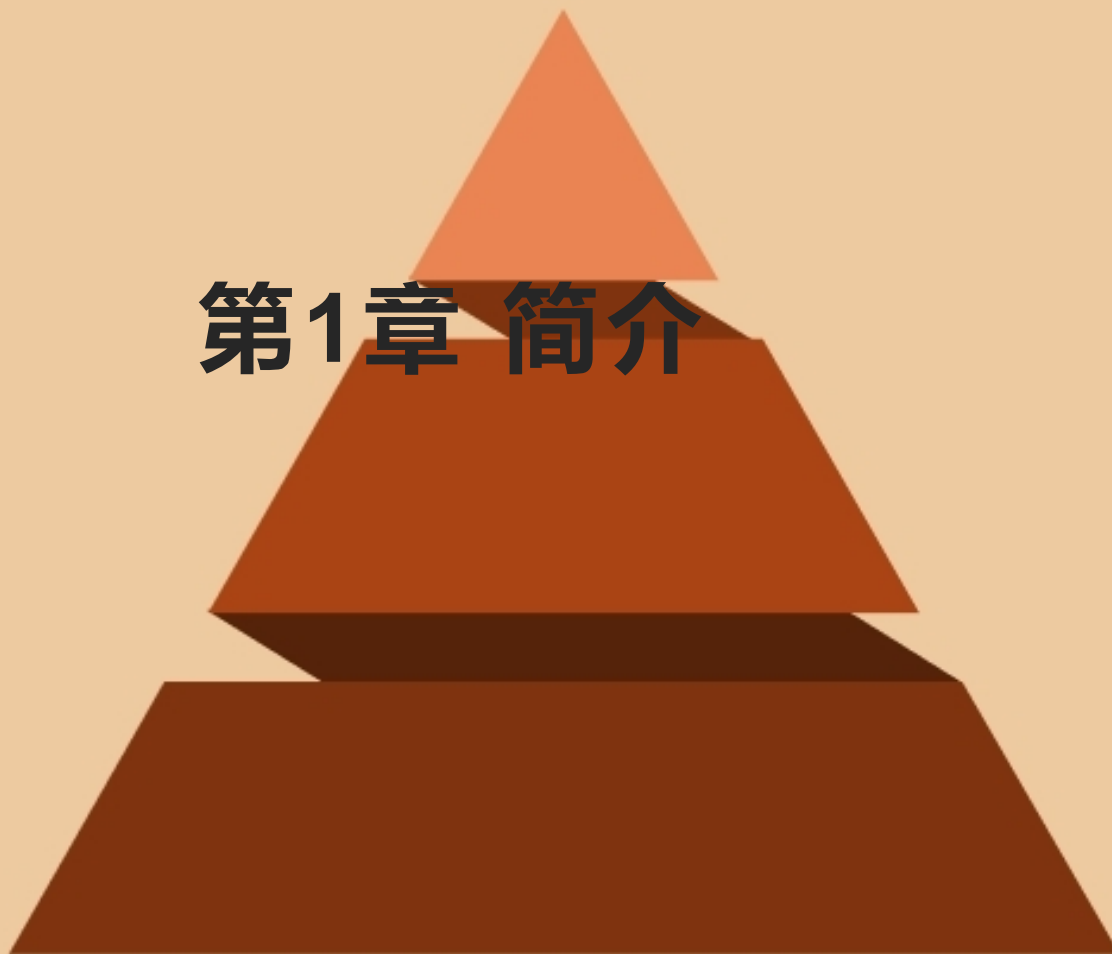
- 第1章 简介
- 第2章 提高客户忠诚度的方法
- 第3章 培训实施中的注意事项
- 第4章 案例分析
- 第5章 培训效果评估与持续改进
- 第6章 总结与展望





• 01

第1章 简介



企业服务的重要性

01 售后服务

提供售后保障

02 技术支持

解决技术问题

03 客户关系管理

维护客户关系



客户忠诚度的影响因素

企业服务的满意度

客户对企业服务的
满意程度

品牌形象

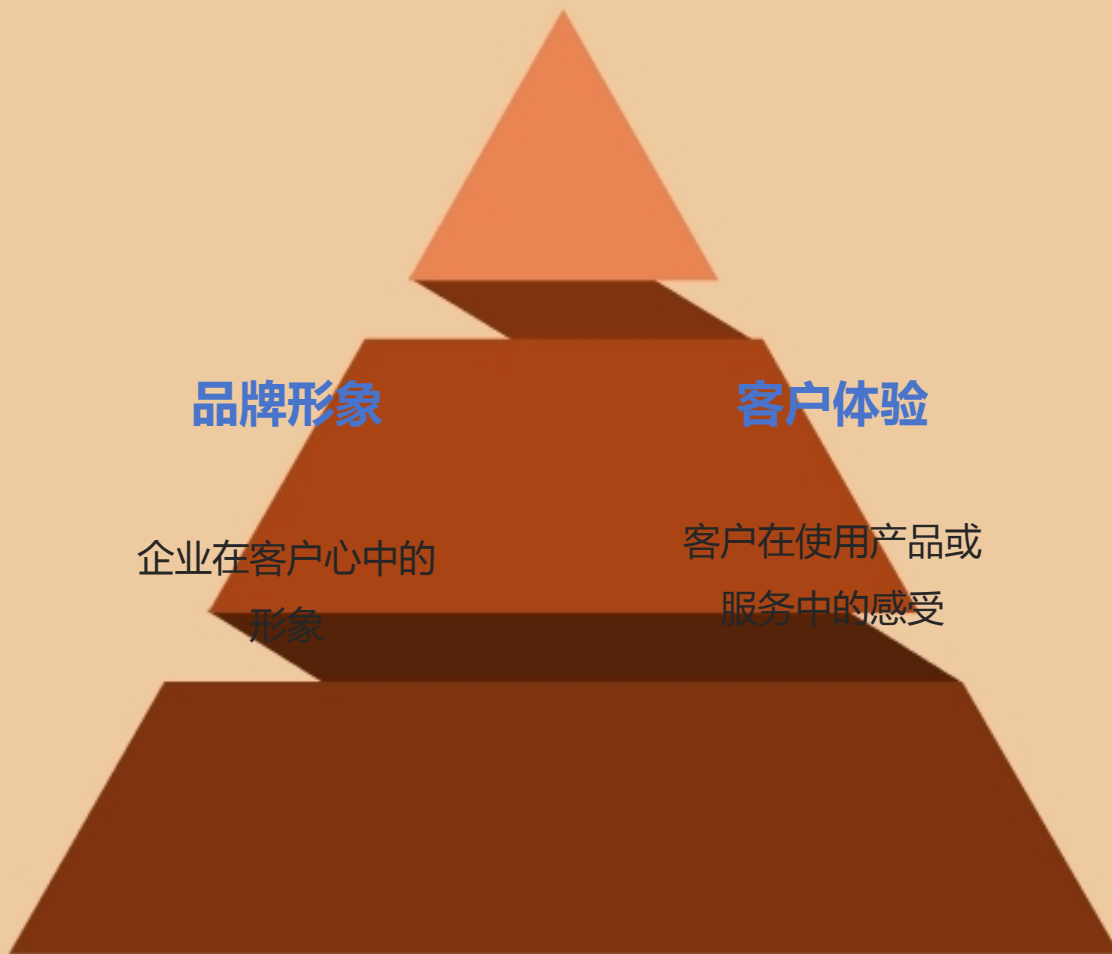
企业在客户心中的
形象

客户体验

客户在使用产品或
服务中的感受

产品质量

产品的质量水平



企业服务培训的重要性

提高员工对客户需求的理解

通过培训让员工更加了解客户需求

提高员工对客户需求的敏感度

加强员工的服务意识

培训可以激发员工的服务意识
让员工明白服务对企业的重要性

团队协作能力

培训可以提高团队协作的效率
增强团队的凝聚力

重要手段之一

企业服务培训是提高客户忠诚度的重要途径
有效的培训可以带来显著的成效



培训内容设计的关键点

客户需求分析、服务流程优化、团队协作培训和技术应用培训是设计企业服务培训内容的关键点。通过这些培训内容，可以帮助员工提升服务水平，更好地满足客户需求，从而提高客户满意度和忠诚度。



客户忠诚度的影响因素

企业服务的满意度

客户对企业服务的
满意程度

品牌形象

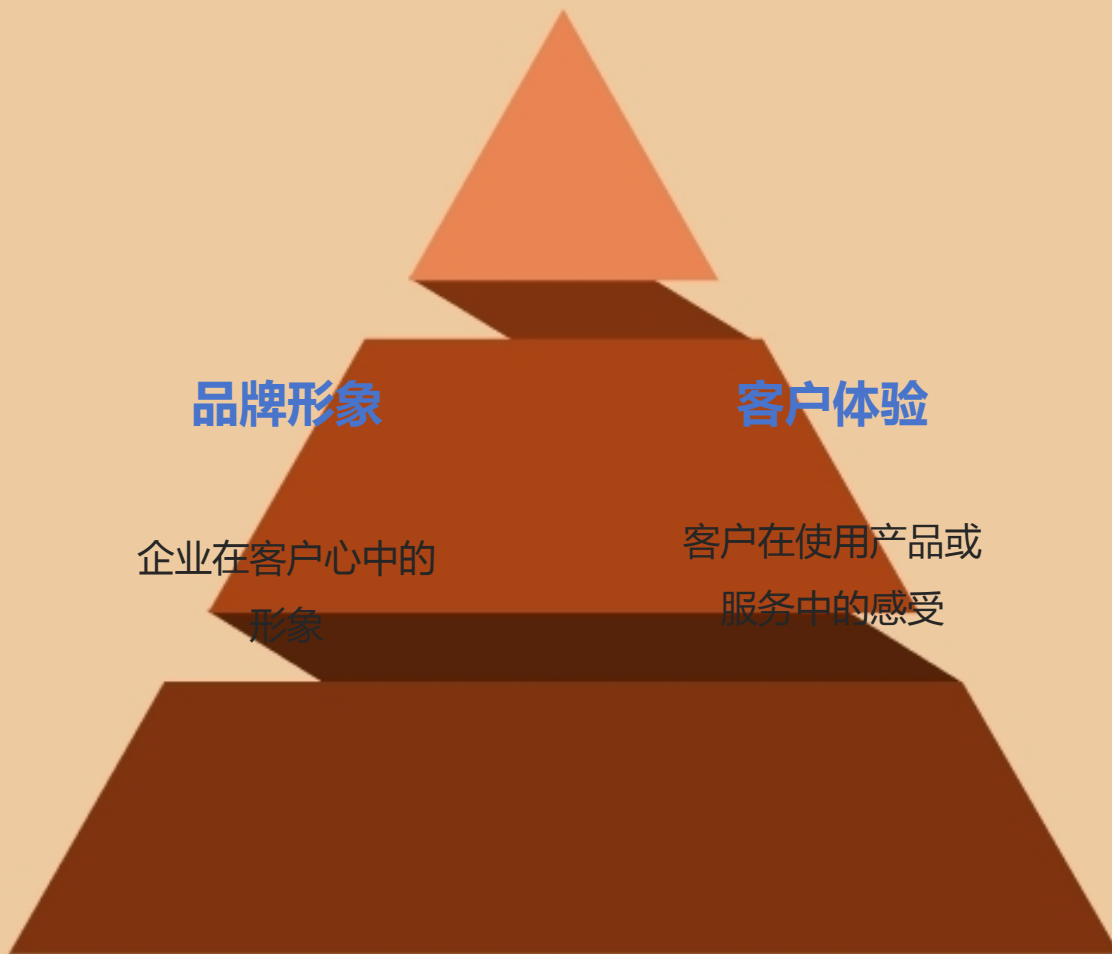
企业在客户心中的
形象

客户体验

客户在使用产品或
服务中的感受

产品质量

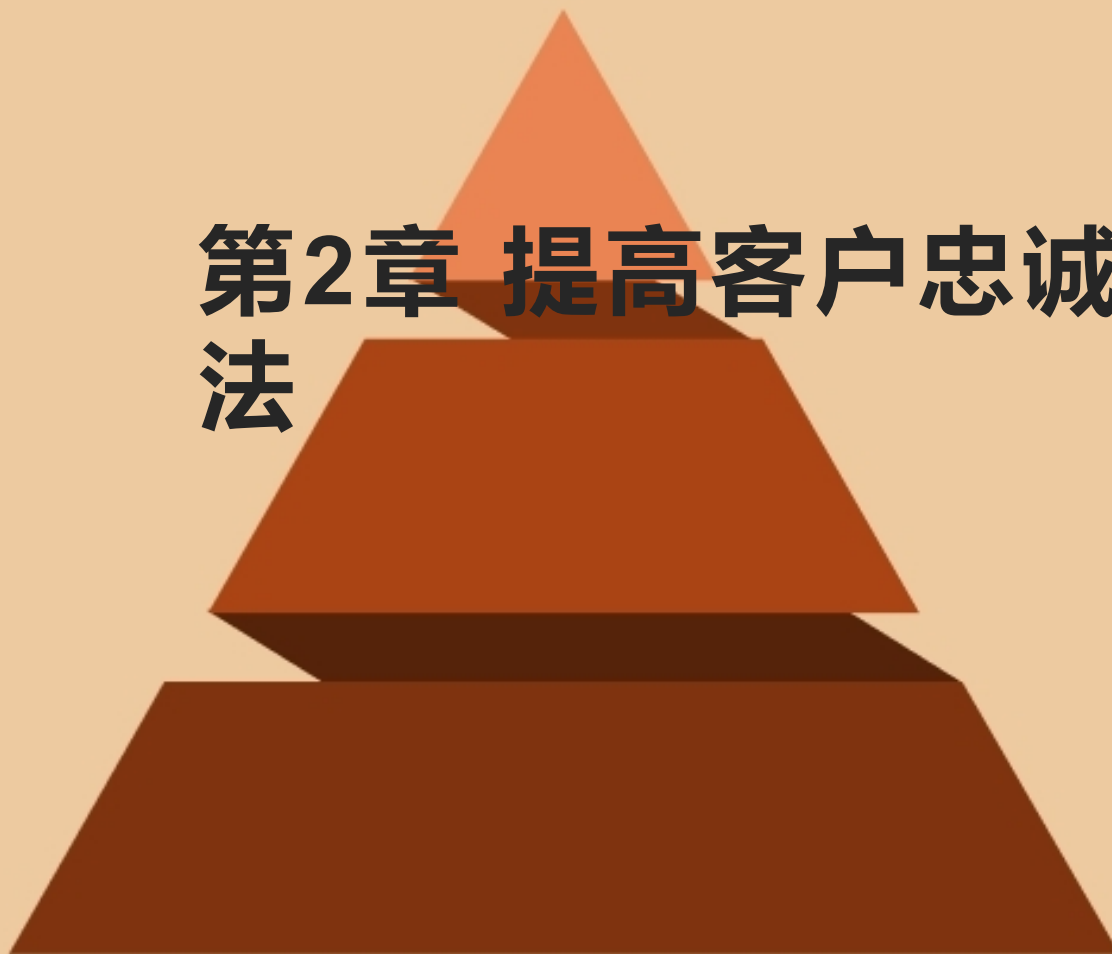
产品的质量水平





• 02

第2章 提高客户忠诚度的方法



定制化培训课程

01

根据企业具体情况和员工需求设计
培训内容

个性化定制

02

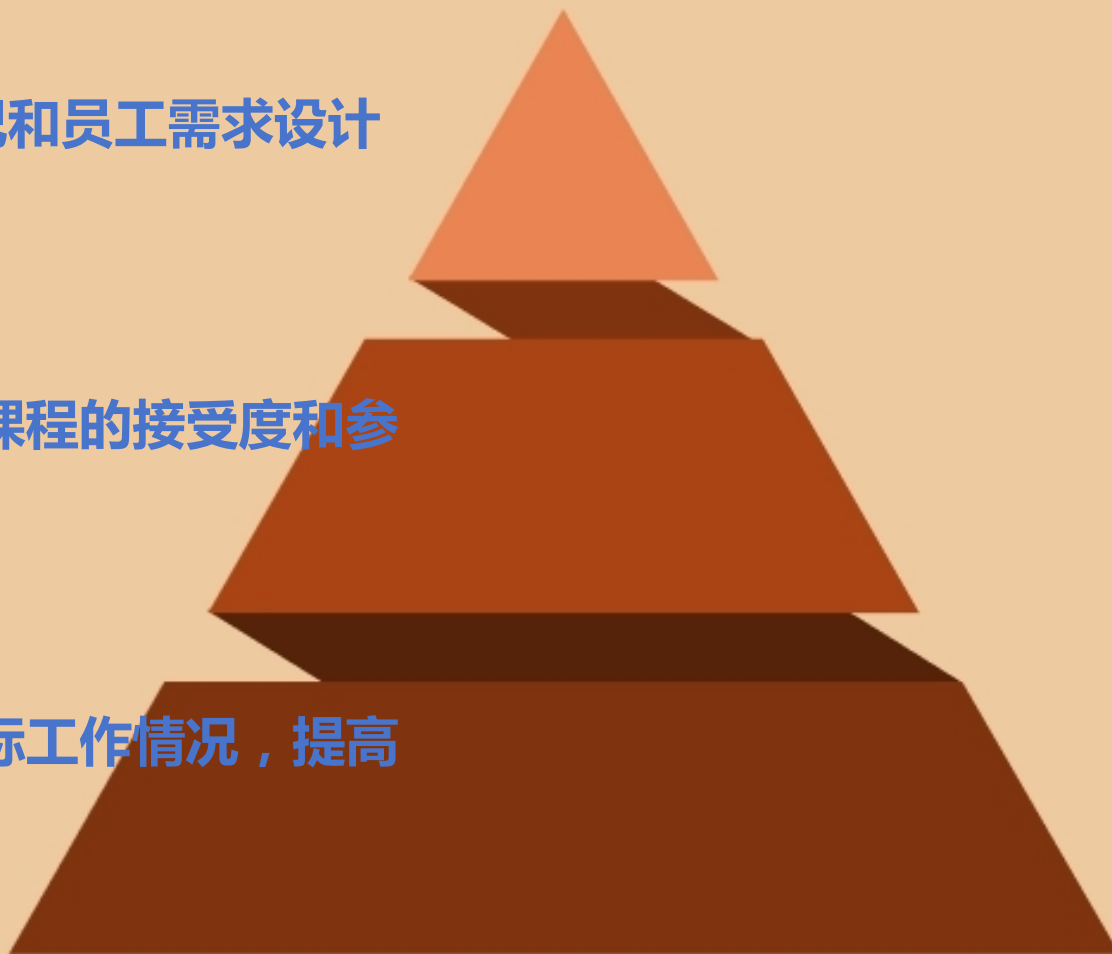
提高员工对培训课程的接受度和参
与度

增强学习动力

03

使培训更贴近实际工作情况，提高
实用性

场景模拟





案例分析与讨论

通过分析成功企业的客户忠诚度提升策略，可以学习经验和教训，激发员工学习积极性，增强团队学习氛围。

实践操作与模拟场景

结合实际案例，进行实践操作

增强操作技能

培养实操能力

利用模拟场景，提升员工的应变能力

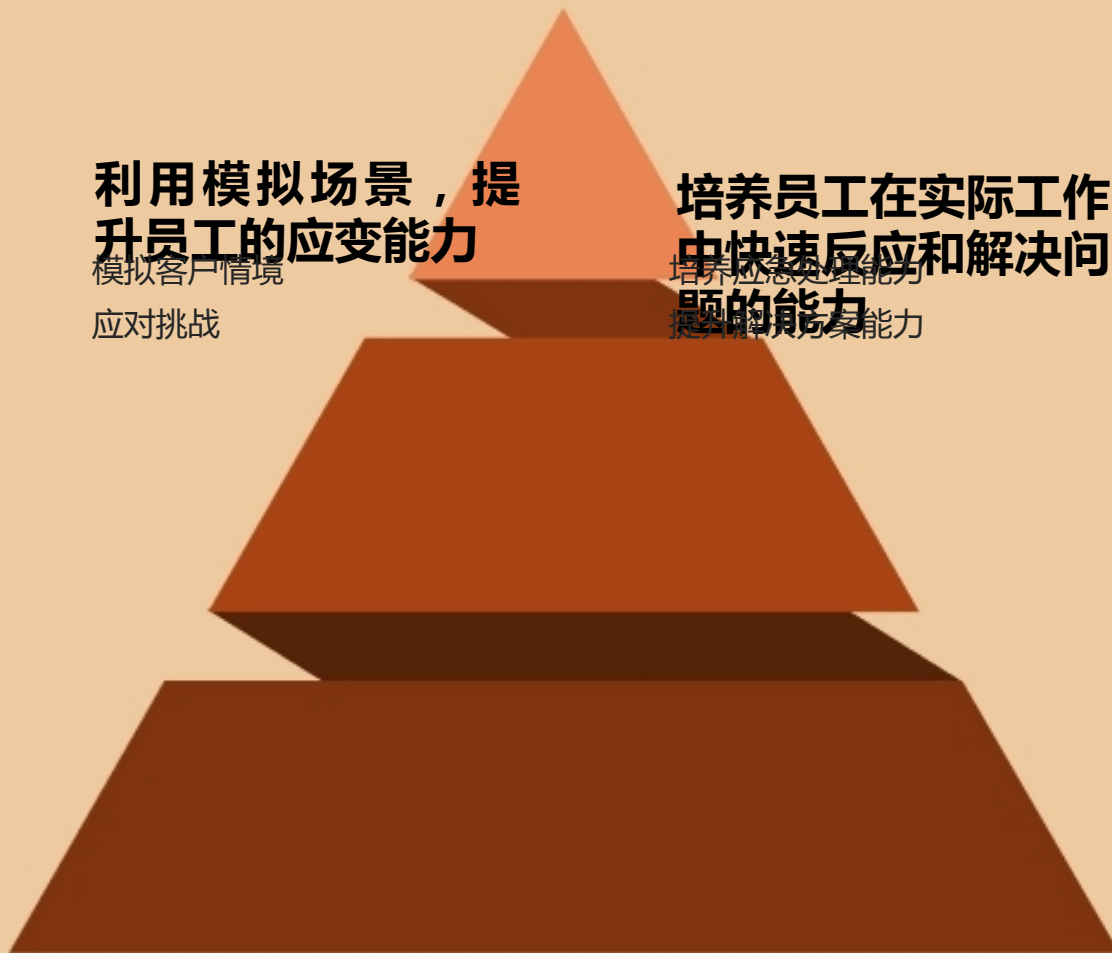
模拟客户情境

应对挑战

培养员工在实际工作中快速反应和解决问题的能力

培养应急处理能力

提升解决方案能力





个性化学习计划

根据员工的需求和能力制定个性化学习计划

个人成长路径

培训结束后提供跟进服务，确保学习效果的持续性

效果跟踪

强调员工自主学习和成长，提升学习的有效性

自主学习



总结

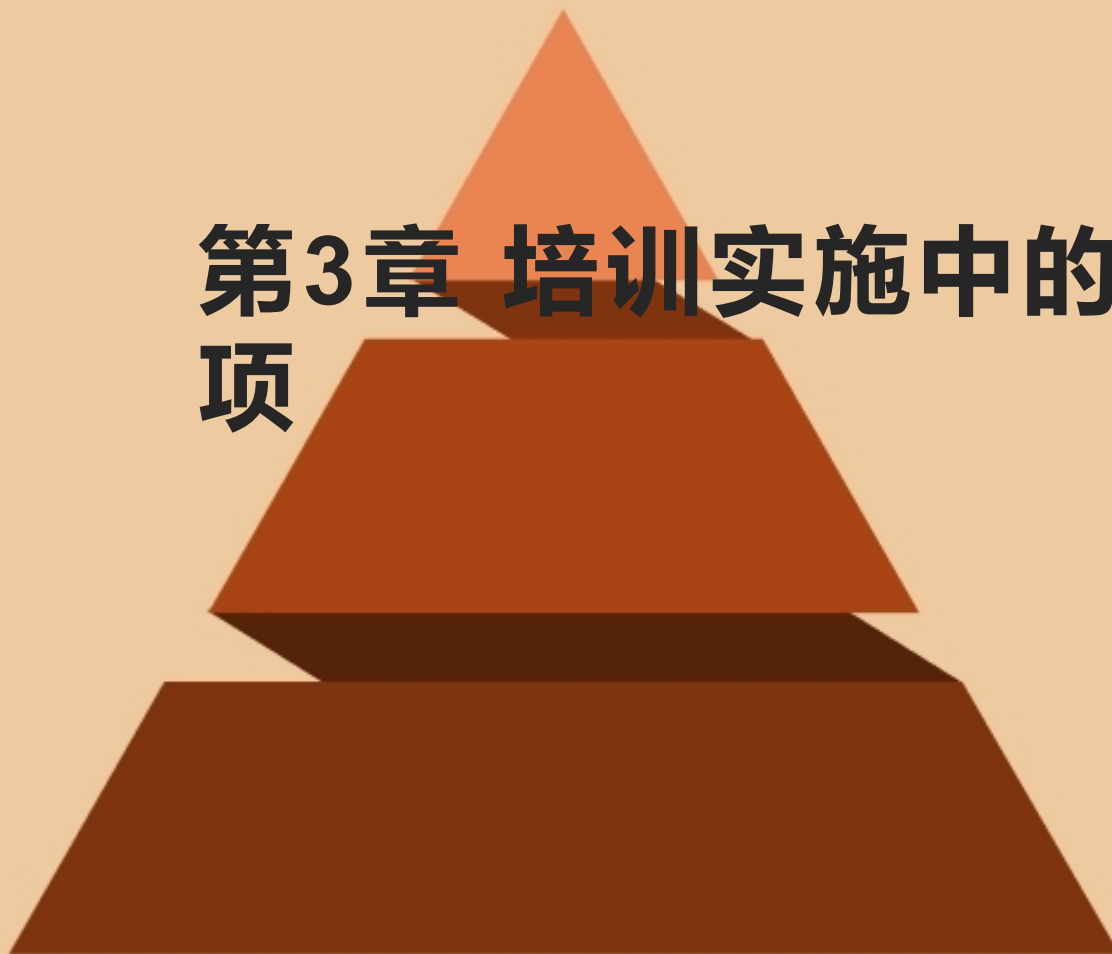
通过定制化培训课程、案例分析与讨论、实践操作与模拟场景以及个性化学习计划等方式，可以全面提高企业服务培训的实用性，从而有效提升客户忠诚度。





• 03

第3章 培训实施中的注意事项



制定明确的培训目标

在培训实施中，制定明确的培训目标是至关重要的。首先，要确保培训的具体目标和预期效果清晰明了，这样才能更好地评估培训效果。其次，目标必须具体可衡量，以便后续评估和调整培训计划。最后，在培训过程中需要不断调整和优化目标，确保最终实现培训效果的预期目标。



重视反馈和评估

收集员工反馈意见

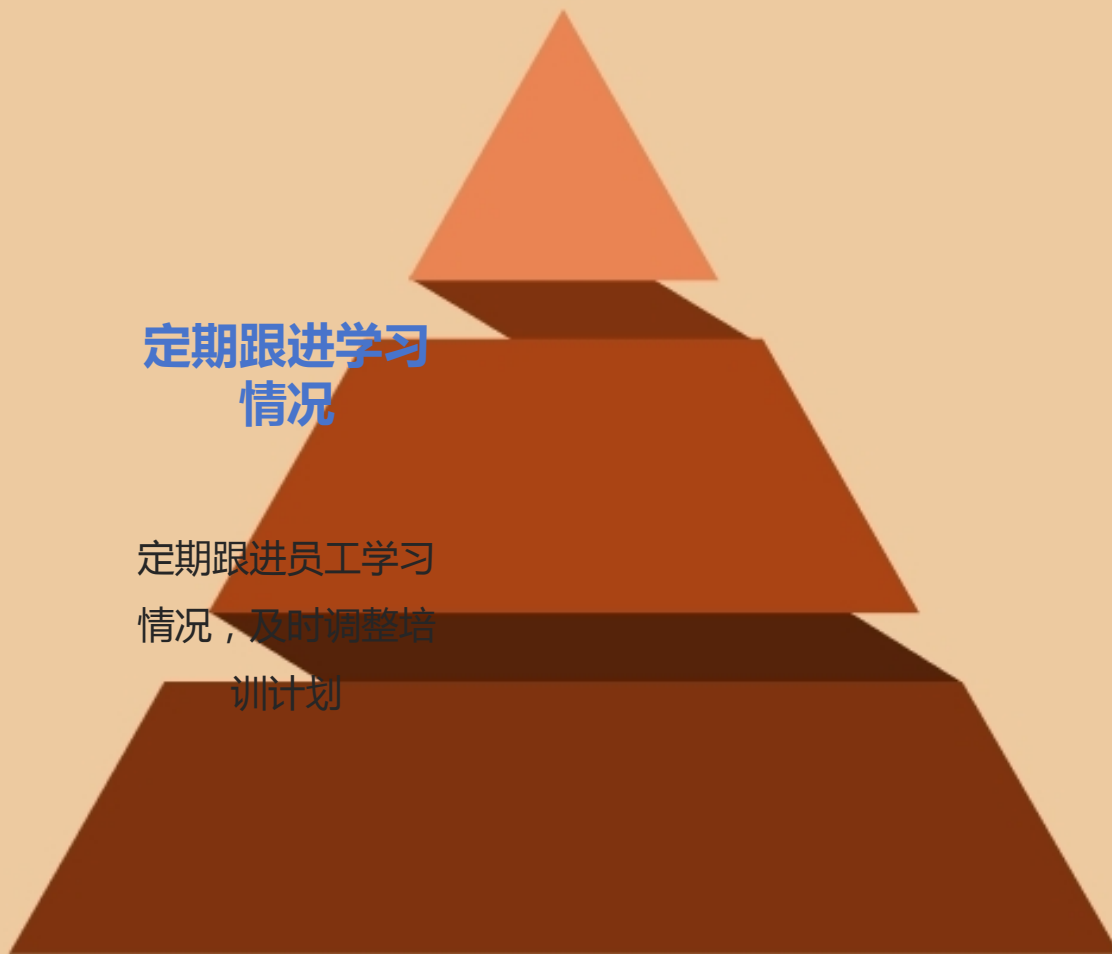
及时收集培训结束后员工的反馈意见

定期跟进学习情况

定期跟进员工学习情况，及时调整培训计划

评估优化培训内容

根据反馈结果进行评估和优化培训内容



培训师资力量

01 丰富实战经验

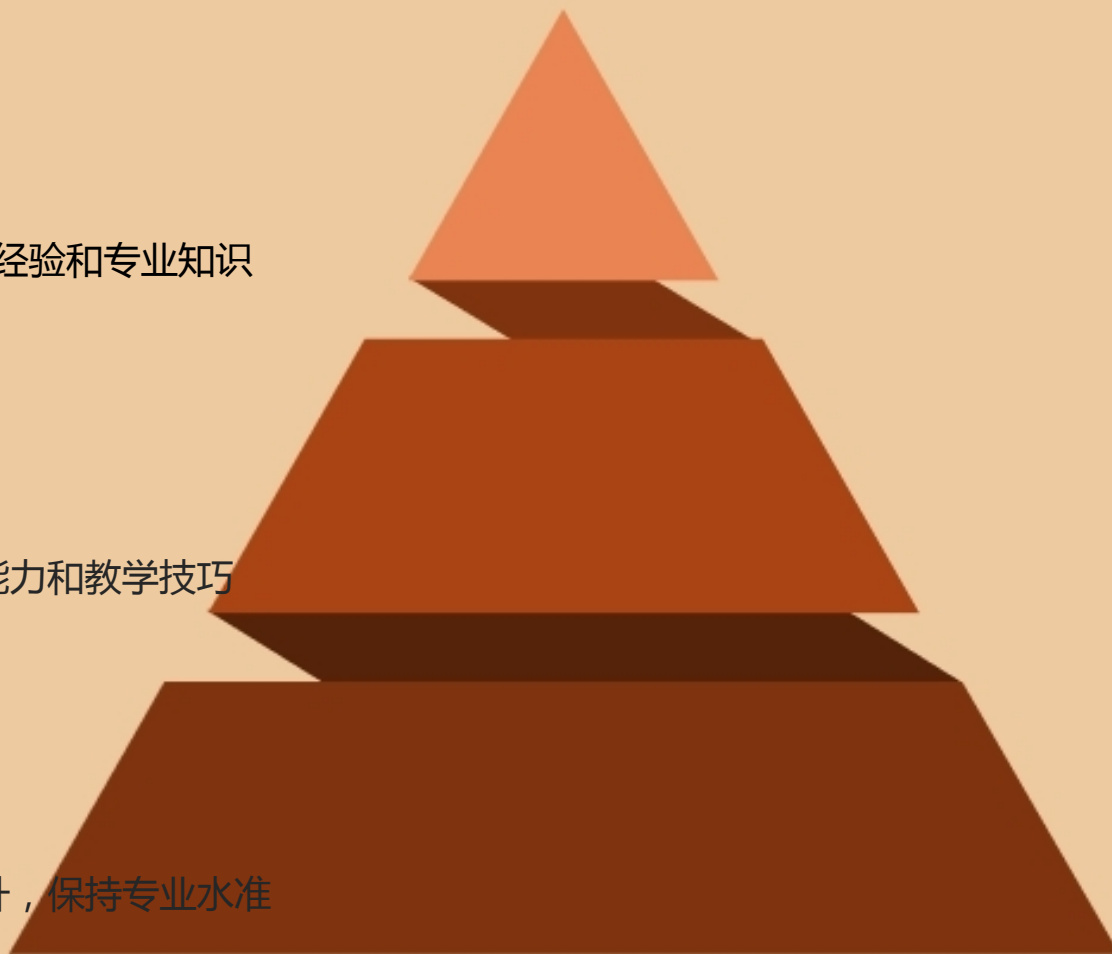
培训师要具备丰富的实战经验和专业知识

02 良好沟通能力

培训师要有良好的沟通能力和教学技巧

03 持续学习提升

培训师要不断学习和提升，保持专业水准



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/865222300112011131>