|  |
| --- |
| **【超級銷售力】客訴預防與處理** |

壹、課程效益

1、訓練需求：掌握顧客抱怨的關鍵要點，並透過談判話術與後續服務，獲得滿意的服務結果。

2、訓練目標：提升判斷客訴重點的能力，以及有效解決的能力。

貳、課程特色

1. 講師擔任業務的銷售教練二十年，擁有豐富的業務及管理實戰經驗，成功建立銷售團隊，創造高績效，能精準分析及回饋銷售問題，解除銷售困境，擁有各行業銷售教學最佳口碑，擔任78家連鎖門市主管，運用實務經驗結合理論架構，學以致用，是一位實務與理論兼俱的實戰銷售訓練師。
2. 運用美式教學法，讓學員在良好的互動學習氣氛下，增進學習意願。
3. 課程設計採理論與親自練習的方式，讓學員藉由思考及親身體驗，提升學習成效。
4. 藉由測驗的方式，讓學員瞭解自我觀念及行為標準，提供改善方向。

參、課程大綱

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 課程大綱 | 訓練重點 | 時數 | 教學方法 |
| 一 | 客訴的原因 | 品牌服務的指標  服務的抱怨缺口  客戶的期望標準  客戶的類型判斷  客訴狀況表填寫練習(還原真實狀況) | 1.5 | 分組競賽  個案研討法  分組研討法  講師回饋  訓練成果確認 |
| 二 | 客訴處理技巧 | 客訴處理案例分析  客訴處理步驟  客訴處理原則  客訴處理心態  客訴處理演練及回饋 | 1.5 | 分組研討法  角色扮演法  講師回饋  訓練成果確認 |
| 三 | 客訴溝通談判 | 客訴原因影響評估表  客訴期望表練習  溝通與談判演練  談判五象限分析 | 1.5 | 分組研討法  測驗分析法  角色扮演法  講師回饋  訓練成果確認 |
| 四 | 客訴預防服務 | 預防客訴的真誠感動服務六大步驟  顧問式真誠感動服務演練表  顧客滿意十大行為管理  互動演練表  互動回饋表 | 1.5 | 分組研討法  角色扮演法  講師回饋  測驗及分析  訓練成果確認 |

**---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪**

**課程日期: 2022/12/7 ，10:00~17:00**

**報名方式: 填妥報名表後，Email至**[**service@ssi.org.tw**](mailto:service@ssi.org.tw) **; 連絡電話03-5723200**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **【超級銷售力】客訴預防與處理** | | | | | | |
| 姓 名\* |  | 性 別 | |  | 電 話\* |  |
| 公司/單位\* |  | 部門及職稱\* | |  | 行動電話\* |  |
| E-MAIL\* |  | | | | | |
| 地 址\* |  | | | | | |
| 學 歷 | □博士 □碩士 □大學 □專科 □其他 科系：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| 團體報名 | 聯絡人姓名： 電話： E-mail： | | | | | |
| 訊息來源\* | □SSI網站 □Email □亞太教育網 □電子報 □台灣教育網 □FB專頁 □朋友 □其他:\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| **(遠距視訊班)** | | | 課程費用NT$2,000/人 | | | |
| ATM轉帳 | | | 兆豐國際銀行017 新安分行 0206  戶名:亞卓國際顧問股份有限公司  帳號:020-09-028980 | | | |
| 發票抬頭： | | | 統一編號： | | | |

**【注意事項】**

* 「**\***」項目請務必填寫，以利行前通知，或聯絡注意事項。
* 為尊重智財權，課程進行中禁止錄音、錄影。
* 本會保留修訂課程、中斷課程及未達最低開課人數時取消課程之權利。本會保留因故調整課程時間，並通知已報名學員知悉。
* 因學員個人因素，上課前7天後即不得退費，但得轉讓、轉課、或保留。上課前7天以上申請退費，退費時扣除手續費10%。
* 若退費因素為學會課程取消或延課因素，學會負擔退費之手續費。
* 需報帳者，請務必填寫「公司抬頭」及「統一編號」欄，以利開立收據。
* 團報時每人仍需填一份資料，並加註團報聯絡人聯絡資料。