|  |
| --- |
| **【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** **; 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。