|  |
| --- |
| **【超級銷售力】真誠感動服務** |

壹、課程效益

**如何精修與客戶在門市的良好互動關係，給客戶一個家人的感覺。**

**優化服務的步驟與細節，尊重客戶，認真關心客戶需求協助，客戶處理問題，**

**提供資訊比較分析，提升客戶滿意，做好感動服務行銷。**

貳、課程特色

1. 運用美式互動教學，激勵學習意願。
2. 運用教練式教學演練，改變心態，提升服務行為，學以致用。
3. 運用顧問式教學回饋的方式，讓學員互評正確標準，提升能力。

參、課程大綱-

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **課程大綱** | **訓練重點** | **時間** | **教學方法** |
| **熱情歡迎** | **好的開始成交一半**  **讓客戶認識我**  真誠感動服務的心(服務評核表研討)  顧客關係管理目的  感動服務觀念研討  熱情打招呼(演練) | 1 | 分組競賽訓練法  建立快樂服務心態  美式互動研討法  實作研討報告  分組演練  講師指導 |
| **尊重客戶** | **讓客戶喜歡我**  顧客滿意服務理念  適當稱呼練習  讚美客戶重點練習  顧客滿意十大行為指標 | 1 | 案例分析講解  美式互動研討法  實作研討報告  分組演練  講師指導 |
| **關心客戶** | **讓客戶相信我**  顧客滿意心路歷程與應對分析  詢問問題演練  客戶現況資訊確認  告知預定處理狀況演練 | 1 | 案例分析講解  美式互動研討法  實作研討報告  分組演練  講師指導 |
| **傾聽客戶** | **讓客戶認同我**  會聽比會說重要  傾聽的六大步驟練習  顧客的無奈vs顧客關係  顧客類型分析與應對 | 1 | 案例分析講解  美式互動研討法  實作研討報告  分組演練  講師指導 |
| **協助客戶** | **讓客戶信任我**  購買決策要因分析  協助客戶找出問題  提供解決方案  分析比較購買方案練習  瞭解客戶異議與處理 | 1 | 案例分析講解  美式互動研討法  實作研討報告  分組演練  講師指導 |
| **邀請客戶** | **讓客戶宣傳我**  告知完成狀況  告知未來注意事項  感謝客戶  邀請客戶  歡送客戶 | 1 | 案例分析講解  美式互動研討法  實作研討報告  分組演練  講師指導 |

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

**課程日期: 2022/11/2 ，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】真誠感動服務** | | | | | | |
| 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。