|  |
| --- |
| **【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** **; 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。