

“客户服务成功的前提在于态度，而我觉得真正有益的态度并非来自于企业经常强调的服务带来的利益回报，而是来自于服务人员是否真正享受服务的快乐。

而在服务趋向同质化的今天，服务的价值已经不在于那些应该做到以及必须做到的项目，而是产生在超越客户的期望而让客户产生美妙感受的瞬间---那就是“客户服务接触点”的价值。

服务面对的情境千变万化，很多好的理念及方法往往在服务执行中得不到有效贯彻。所以我们就需要一些简明的工具及方法，把复杂的客户服务问题简单化、条理化、规范化。”

—Maxin Kamin，世界客户服务大师

客户服务的完美接触点

2008年4月17—18日，上海长城假日大酒店

2004年“精妙的客户服务”进入中国以来赢得不断的赞誉与好评，通用电气、摩托罗拉、玫琳凯、达能、万科等数十家国内外知名企业都选择了“精妙的客户服务”、“客户期望值模型”、“客户服务偏好”等工具，被学习者称为“赢得与超越客户满意的利器”！

2008年，一个融合全新理念及强大工具的崭新客户服务课程—“客户服务的完美接触点”将精彩呈现。“快乐服务”、“让这刻成为永恒”等创新的思想，以及“5+10客户感受模型”、“客户服务心理罗盘”、“服务新方程式”、“满意度超越模型”等创新工具，必将使其成为同类课程中最与众不同者。

◆ 课程推荐理由

- ✓ “客户服务的完美接触点”所提倡的客户服务思想代表了国际最先进的理念。例如通过超越客户期望实现“让这一刻成为永恒”的思想，已经成为当前形成服务差异化的趋势与潮流。又如与国内强调服务带来的利益与价值回报不同，本课程强调的是让服务人员发自内心的享受服务的“快乐”。
- ✓ “客户服务的完美接触点”所提供的工具，整合了多个学科与领域的最新成果，而不是简单地就服务论服务的说教。工具的最大效用在于大大提高了执行效率及执行精确度。“客户服务心理罗盘”源自于心理学的最新成果，“服务新方程式”重新定义了真正有效的服务流程，“5+10客户感受模型则全方位地迎合了客户的感受与满足。课程同时提出了“服务接触点”、“客户分类服务”等方法及策略。
- ✓ “精妙的客户服务”在中国得到了很多著名企业的认可与赞扬，不论是公开培训与企业内训，平均学员满意度评分不低于86分。参加过“精妙的客户服务”培训的企业包括：通用电气、宝钢国际、摩托罗拉、玫琳凯、华东建筑设计研究院、艾利（中国）有限公司、北京万科、清华同方、海螺集团、用友安易软件、达能饼干、绿力保健、上海孚宝港务有限公司等100多家。而“客户服务的完美接触点”与“精妙的客户服务”相比较，内容更实战，工具更丰富，结构更清晰，定位更准确。
- ✓ “客户服务的完美接触点”课程采用了理论讲解-案例分析-工具评估-实战练习-角色扮演等生动活泼的教学形式，使学员在充分互动的氛围下学习，最大限度的提升培训效果。
- ✓ 本次公开培训的指定讲师Julia同时也是“精妙的客户服务”课程的授课讲师，她个人开发了30多个客户服务的分类课程，为多个跨国公司提供过整体客户服务咨询服务。

◆ 课程大纲

<p>第一模块 享受“快乐”的客户服务</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ “快乐服务”——全新的服务理念 ➢ 全过程享受服务的快乐 ➢ 测试您的服务快乐指数 ➢ 实现“快乐服务”的阻碍因素——客户服务综合症 ➢ 如何把“快乐”传染给客户 ➢ “快乐服务”的回报循环效应 ➢ “快乐服务”案例分享 	<p>第六模块 客户服务新方程式</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 服务预备 ➢ 美妙接待 ➢ 需求判定 ➢ 感同身受 ➢ 需求回应 ➢ 服务附加 ➢ 情感附加
<p>第二模块 把握“服务接触点”</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 服务接触点的概念及价值 ➢ 定义及把握服务流程中的接触点 ➢ 如何创造新的服务接触点 ➢ 选择你的最佳接触点 	<p>第七模块 客户满意度超越模型</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 客户期望值预判技巧 ➢ 超越客户期望的5大策略 ➢ 掌握5大客户满意度流失点 ➢ 如何能“第一次就做正确”
<p>第三模块 客户分类服务策略：4类客户的需求清单</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 客户基本需求清单 ➢ 4类客户的基本需求侧重判断 ➢ 4类客户的不同服务策略 	<p>第八模块 客户服务——让这一刻成为永恒</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ “让这一刻成为永恒”的范例分析 ➢ 服务中的99度+1度效应 ➢ 如何让客户说“哇塞” ➢ “让这刻成为永恒”的技巧清单
<p>第四模块 多重感官服务技巧：5+10 客户感受模型</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 5个感官在服务中的效用 ➢ 10个大脑感知在服务中的应用 ➢ 5+10 客户感受模型 ➢ 5+10 客户感受模型的练习 	<p>第九模块 化解服务中的“危机时刻”</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 如何定义危机时刻 ➢ 抱怨/投诉/冲突/危机的不同处理策略 ➢ 应对危机时刻的6步流程 ➢ 把“危机时刻”转化为“美妙时刻”
<p>第五模块 客户服务心理罗盘</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 服务心理罗盘的原理——如何让客户感受美妙 ➢ 心理罗盘的客户心理判断技能 ➢ 心理罗盘的客户心理迎合技能 ➢ 心理罗盘的客户心理添加技能 	<p>第十模块 回顾与总结</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 课程基本理念总结 ➢ 工具的应用回顾 ➢ 建议与意见 ➢ 后续作业

◆ 参课得益

- ✓ 学习到全新的客户服务理念，对当前的服务工作产生反思与启发。
- ✓ 学习到“5+10 客户感受模型”，“客户服务心理罗盘”，“服务新方程式”，“满意度超越模型”等创新工具，极大提高服务效率及服务效果。
- ✓ 通过练习与测试，检验自身的客户服务层次与水平，制订行动计划。
- ✓ 学习到客户服务中的关键技术，用于处理服务中的实际问题。
- ✓ 把握客户服务中的决定性要素，并运用国际最先进的实用技巧提升客户服务水平。

◆ 课程作者介绍

玛可欣·凯明是 TOUCH 咨询公司的创始人和总裁，世界客户服务、组织整体提升、沟通和人力资源方面的顶级专家。她的经典著作《客户服务培训--精妙的客户服务》畅销全球 36 个国家，同名的培训项目被全世界公认为在客户服务方面最优秀的经典课程，曾经成功培训过超过 10 万名职业经理人。此外，她还是畅销书《茶休时间》（客户服务案例系列）和《非凡谦恭》的作者。

玛可欣曾为众多的客户提供咨询服务，包括了财富 500 强公司、政府部门和非盈利机构，帮助他们达成既定目标并在全世界市场上取得成功，在公司整体提升的同时增大产出。玛可欣拥有教育硕士学位和佛罗里达大学的教育管理博士学位，曾就职担任美国运通的组织评估总监，NaBANCO 公司员工关系管理及提升经理，Travel Impressions 的培训总监，还曾经在马萨诸塞大学执教。在对客户服务进行了长达 25 年的研究和实践后，她创立了“精妙的客户服务”培训项目，并成为 ASTD 在客户服务方面的顶级专家。

除了自身的培训和咨询业务外，玛可欣还积极参与组织了大量的公关活动，包括为公司、非盈利机构、艺术团体和娱乐活动进行组织和广告推广。凭着她的努力和天分，玛可欣曾经为公司、学校和非盈利机构募集了数以百万计的基金。

玛可欣还是一个卓越的演说家，她演讲的内容涉及到客户服务、领导、价值观、授权、个性特征、反骚扰以及性别差异等方面。她还曾经与 Men Are From Mars, Women Are From Venus 的作者，著名演说家 Dr. John Gray 共同进行过题为 Mars and Venus 的演讲。

玛可欣坚持认为：成功的秘诀在于尊敬并赞赏你的同事和客户，积极的进行个人层面的沟通。正是在这样的原则下，她的培训力图给学员带来国际上最实用的工具，并取得了巨大成功。

◆ 讲师介绍

Julia Ding 是美国 **ASTD** 客户服务课程首位认证内训中文讲师，也是国内最早开展相关课题研究及授课的优秀讲师。**Julia** 也是美国人力资源协会、美国培训与发展协会、美国管理协会、全美演讲者协会、香港培训专业协会的资深会员。**Julia** 不断地在客户服务培训方面进行研究与发展，她总能在课程创新及满足培训需求发展方面处于国内领先地位。**Julia** 的主要授课项目是客户服务，至今她的客户服务课程体系已经开发了 **28** 个细分课程，涉及多个专门行业。**Julia Ding** 主修工商管理、教育学、心理学，并获得美国波士顿大学 **MBA** 学位。**Julia** 曾长期担任闻名遐迩的跨国零售业的培训总监，负责培训制度的建立与执行，并同时兼任董事局秘书等重要职位。在工作期间，她不仅全权负责公司培训体系及流程的建立与规范，被不断被派到 **ASTD** 等机构进行学习深造，掌握了世界先进的培训标准与技术。

Julia 自 **1998** 年起担任职业培训导师，同时兼任中高层职业经理咨询师。她曾多次被推荐为亚洲地区的代表参加 **ASTD** 年会，并不断把该协会的最新研究成果融入自身的培训实践中。接受过 **Julia** 培训的公司来自中国大陆、香港、新加坡、马来西亚、印度等亚洲各地，大多数学员来自世界 **500** 强企业，参加过 **Julia** 培训的经理人超过 **2** 万人。

Julia 在客户服务培训方面，也接受了系统并且长期的训练，她在新加坡接受了为期 **60** 天的客户服务 **TTT** 魔鬼训练，掌握了世界上先进的客户服务培训手段与技术，并培养了高超的讲师技巧。

在中国地区参加 **Julia** 培训的企业有跨国公司、合资企业、上市公司等众多知名企业，仅列举部分如下：联合利华、均瑶集团、光明乳业、和记黄埔、上海通用、东方通信、仪征化纤、**TCL**、索迪斯万通、康宁上海、芬美意香料、惠普中国、罗氏制药、美标(中国)有限公司、三九集团、广州本田、**Microsoft**、**Ericsson**、**NOKIA**、**Johnson& Johnson**、**Emerson**、**Siemens**、**Agilent**、**Lucent**、**AVAYA**、**Honeywell**、**Acer** 集团、**Philips**、华为、中兴、巨龙、大唐电信、中化集团、西安杨森、美的电器、青岛海尔、华润集团、东大阿尔派、双鹤药业、娃哈哈、太太集团、日立电器、三星电器、富士通、格力电器、三洋电机、太谷飞机维修、多元电气、百威啤酒等。

◆ 课程参加对象

客户服务总经理、客户服务总监，客户经理、客户服务经理、客户服务主管，客户服务讲师，销售经理、市场经理、人力资源经理及任何希望提升公司整体客户服务能力的人士

◆ **参课费用**

人民币 4,800 元，包括培训费，教材费，结业证书，2 天的午餐和茶点等。

◆ **联系我们**

如果您有任何问题，请联系李小姐，黄先生，电话 021-54788759。谢谢！

客户服务的完美接触点

参会回执

请填写本表并传真至 021-54788957。我们将通过电话或 email 与您确认。

公司： _____

地址： _____

联系人： _____ 职务： _____ Email: _____

电话： _____ 传真： _____

参会人员

姓名： _____ 职务： _____ 直线电话： _____ 手机： _____ Email: _____

姓名： _____ 职务： _____ 直线电话： _____ 手机： _____ Email: _____

姓名： _____ 职务： _____ 直线电话： _____ 手机： _____ Email: _____

参会流程

1. 请填写本回执并传真给我们。
2. 我们将与您电话或 Email 确认，并提供付款信息。
3. 请按照付款信息付款。
4. 我们将在会前一周提供给您确认函，供您现场报到。