

## 精妙的客户服务

2009年7月22-23日

*Fantastic  
Customer Service  
Every Time*



# 美国培训与发展协会最佳客户服务训练课程

2009年7月22-23日，上海长城假日酒店

- 2005年，2006年，2007年，2008年，“精妙的客户服务”课程在进入中国后赢得不间断的赞誉与好评。
- 通用电气、摩托罗拉、玫琳凯、达能、万科数十家等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”、“客户服务方程式”等工具被学习者称为“赢得与超越客户满意的利器”！

- ✦ 北京万科吴总：这个课程真的远远超出了我的期望值.....
- ✦ 通用电气医疗集团培训经理 Cathy Hao：感谢 KBC 安排了这么优秀的课程，获益匪浅.....
- ✦ 玫琳凯高级人力资源经理袁纯：我觉得只学习了这个课程的皮毛，但皮毛已经让我收获很大了.....
- ✦ 中宏保险客户服务总监林海斌：我听了公开课，很需要引进这样的课程让我的同事们一起学习.....
- ✦ 摩托罗拉客户服务经理郑莹久：对我启迪很大，我们 Motorola 缺少这样的培训.....

### [选择本课程的理由]

- ✦ “精妙的客户服务”是一个操作性及思想性结合完美的课程，它所提供的工具及操作方法有很强的理念感染力，并且特别容易执行与应用。
- ✦ 玛可欣·凯明是国际公认的客户服务的顶级权威，她的著作《客户服务培训—精妙的客户服务》是美国培训与发展协会培训师师的必备教材，畅销全球 36 个国家，同名培训课程风靡全世界，已经培训了超过 10 万名全球各地的职业经理人，被公认为是客户服务领域最佳的经典课程。
- ✦ “精妙的客户服务”培训课程不仅在国外享有盛誉，在中国同样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（中国）、宝钢国际、MOTOROLA、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。
- ✦ 本次公开培训是由凯明女士亲自培训的中文讲师传授，她将把国际上通行的客户服务水平衡量标准和一系列国际上最先进的实用工具倾囊相授。通过对中国情况的前期调研她还将针对中国国情对培训内容相应的微调，将国际上最先进的知识产品与中国实际情况完美的结合起来。
- ✦ 课程采用了理论讲解、案例分析、评估、练习、问卷调查、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。

## [创始人简介] Maxine Kamin



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球市场上取得成功，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。

## [授课中文认证讲师简介]

Julia Ding 是美国 TOUCH 咨询挑选的“精妙的客户服务”认证中文讲师，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 的主要授课项目之一是客户服务，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，曾长期担任闻名遐迩的跨国零售业（亚太总部）的培训总监，负责整个公司服务体系的塑造及中层及基层客户服务人员的培训。Julia 自 1998 年起担任职业培训师，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、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、华润集团等。

## [参课对象]

总经理，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

## [课程大纲]

授课内容	目标与方法
<b>第一模块 建立共同的客户服务理念</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 满足客户需求给我们带来的巨大利益</li><li>■ 不良客户服务造成的重大损失</li><li>■ 客户，公司和我们自己之间的关系</li><li>■ 成为一个全员客户服务者</li><li>■ 客户服务，无处不在——案例分析</li></ul>	结合客户的企业文化及行业特性，通过介绍国际先进企业客户服务理念，向学员灌输“客户服务无所不在，客户服务至关重要”的观念，并通过案例分析帮助学员建立共同的客户服务理念。
<b>第二模块 客户服务的不同层次与衡量标准—建立我们的标准</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 客户服务的不同层次(五大层次)</li><li>■ 什么是客户服务的最高层次</li><li>■ 什么是足够的客户服务</li><li>■ 什么是差劲的客户服务</li><li>■ 寻找差距与不足</li><li>■ 判定客户服务优劣的标准</li><li>■ 案例分析</li></ul>	通过具体企业的案例分析，为学员分析客户服务优劣的5个层次，帮助学员建立客户服务水平的判定标准，帮助学员进行自我分析，让学员找到在客户服务方面的巨大差距。
<b>第三模块 建立共同客户服务语言，行为与礼仪</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 使用正确的积极的客户服务语言</li><li>■ 哪些语言是不符合全员客户服务要求的</li><li>■ 必须建立的客户服务行为</li><li>■ 公司内外产生客户服务问题的“关键时刻”</li><li>■ 必须建立的客户服务礼仪规范要点</li><li>■ 内部客户服务的重要性及标准</li></ul>	通过为全体学员训练及示范统一的客户服务语言、行为及礼仪，建立公司内部在这三个方面的规范标准，形成良好的组织客户服务氛围。  角色扮演，行为模拟
<b>第四模块 塑造客户服务体系---客户服务领导力</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 客户服务的领导要素</li><li>■ 经理人在客户服务中的示范作用</li><li>■ 如何激励下属与他人做好客户服务</li></ul>	建立整个组织的客户服务体系，管理层的带头与示范至关重要。本模块将帮助组织管理层及其他员工成为客户服务行动的推动力。
<b>第五模块 由态度、性格及沟通方式决定的客户服务偏好 (FSET 核心方法之一)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 客户服务偏好是提供优秀客户服务的前提</li><li>■ 树立客户服务的积极态度</li><li>■ 确认客户的性格特征</li><li>■ 确认自己及客户的沟通方式</li><li>■ MBTI 客户服务三维方法</li><li>■ 测试与案例分析</li></ul>	培训全体学员，如何运用先进的 MBTI 三维方法，确定客户服务的偏好，诊断客户的特征，匹配对应的风格（确定偏好是精妙的客户服务三要素之一）。
<b>第六模块 客户期望值模型 (FSET 核心方法之二)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 如何实现客户满意——实现并超越客户期望值</li><li>■ 5个超越客户期望值模型</li><li>■ 如何不增加额外成本的前提下实现超越客户期望值</li><li>■ 客户服务中实现满意度的流程</li><li>■ 如何满足客户需要的实用方法</li></ul>	通过培训，为学员提供判断客户预期目标及期望值的模型。这5个模型为学员提供了超越客户期望值的途径与手段（判定客户期望值是精妙的客户服务三要素之二）。

<p><b>第七模块 精妙的客户服务方程式（FSET 核心方法之三）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 方程式的组成部分</li> <li>■ 组成一：如何打招呼</li> <li>■ 组成二：如何确认客户需求</li> <li>■ 组成三：如何解决客户需求</li> <li>■ 组成四：如何让这一刻深入人心</li> <li>■ 组成五：如何检查结果</li> <li>■ 组成六：如何做到随时恭候</li> <li>■ 阻碍因素</li> </ul>	<p>通过培训，让学员迅速掌握本课程最强大的工具——服务方程式。这一方程式提供了满足客户需求，超越其期望值的最快捷、最有力的方法。</p>
<p><b>第八模块 成功客户服务的决定性因素</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作技能</li> <li>■ 沟通技能</li> <li>■ 积极态度</li> <li>■ 良好的程序</li> <li>■ 志趣相投</li> <li>■ 团队精神</li> </ul>	<p>本模块将指导学员如何通过几个方面的综合努力，实现客户服务能力的巨大提升。</p>
<p><b>第九模块 客户服务实用技术与危机解决方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 倾听</li> <li>■ 阐释想法，推心置腹</li> <li>■ 积极的语言</li> <li>■ 危机解决方法</li> <li>■ 特别关怀</li> <li>■ 处理客户投诉</li> <li>■ 客户服务礼仪</li> </ul>	<p>本模块综合了客户服务实战的七个方面，为学员提供了具体处理客户服务问题的实用技能。</p>

### [参会得益]

- ✦ 学习客户服务偏好、客户期望模型、客户服务方程式等国际最先进的客户服务实用工具，按照国际标准构架并优化自身的客户服务体系
- ✦ 学习客户服务沟通及抱怨处理的最佳方式
- ✦ 检验自身的客户服务层次与水平，制订行动计划
- ✦ 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

### [参会费用]

¥4,980 元/人，包括培训费，教材费，结业证书，2 天的午餐和茶点。

### [报名表]

请填写本表并传真至 **021-5478 8957**，我们将通过电话或 email 与您确认。

如果你有任何问题或要求，请联系黄先生，李小姐，**021-5478 8759**。谢谢！

公司：\_\_\_\_\_ 地址：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

### 参会人员

姓名：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 电话/手机：\_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 电话/手机：\_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_