

署名服务

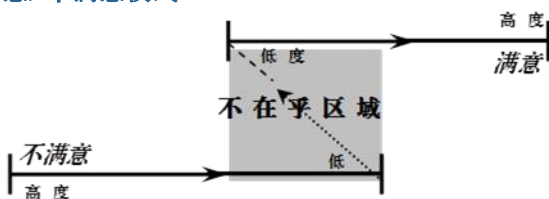


随着市场中新竞争者的不断涌现和多样化，各行各业都面临着日益激烈的竞争。客户拥有越来越多的选择，在他们眼中，那些提供相似服务的公司之间也无甚差别。客户可以轻而易举地更换供应商，或是要求获得更高水平的服务。要想使你的组织保持竞争力，就必须获得最高水平的客户满意度。这意味着，必须确保组织中的客户服务人员掌握一定的工具和技巧，从而获得尽可能高的客户满意度。

署名服务 是一门实用、注重效果的课程，能帮助各级服务提供者发展和运用必要的技巧，以确保获得高水平的客户满意度。**署名服务** 课程把客户状况分为四种不同的类型，并就服务提供者应如何成功地与各种状况的客户交往，提出了具体的方法。服务提供者要先使客户感到满意，然后确认客户的满意程度。

客户很少会感到非常不满意，就像他们通常也不会觉得完全满意一样。那些不满意程度较低、或满意程度较低的客户就处在“不在乎区域”里。如果客户不在乎他们所受到的服务，他们就很容易更换服务提供者。

满意/不满意模式



© Wilson Learning Worldwide Inc.

课程价值

显而易见，客户的流失对任何一家公司的盈利能力和业务发展来说，都是灾难性的打击。同时，客户服务人员的流动本身也是一笔很大的成本。**署名服务** 课程能帮助服务提供者更好地与客户开展交往，使客户——也使他们自己——获得更高的满意度。满意程度的总体提高，能使组织更长久地留住客户，也留住自己的客户服务人员。这正是本课程要探讨的一个关键性业务问题，即如何通过让客户获得高水平的满意度，来建立客户忠诚度。

学习方法

Wilson Learning 认为学习必须联系到日常工作实践中。为了达到这一目标，署名服务课程中的单元和活动将加强学员就绪、学习迁移和组织一致性活动。

学习迁移设计活动 这些是为了支持新学技能的实践使用。可以灵活地通过：

- 两天应用为主的课堂培训
- 按单元分时段授课

学习设计的灵活性运用行动计划来解决常见的客户服务的挑战。课堂培训由Wilson Learning讲师或者由内部专业讲师培训。

组织一致性活动 这些活动确保组织支持新学技能的使用：

- 学习后巩固活动可供经理和服务人员使用

因此，署名服务将成为你组织销售实践的一部分，为客户带来收益，提高生产力。

单元要点：

发掘令客户满意的机会

了解客户的满意程度对组织、客户以及服务提供者的价值所在。

自我管理

学习运用一个由三部分内容构成的自我管理方法。

开展与客户的交往

学习如何识别客户状况，以及如何适当地进行回应。

确定客户的需求和期望

学习如何运用聆听、提问和设身处地的技巧。

处理与客户的交往

学习在遵守组织的规定和程序的同时，如何向客户进行有效地解释并维护与客户的关系。

令处于舒适和犹豫不决状况的客户满意

学习如何与情绪状况良好或一般的客户进行交往。

令处于坚持己见和愤怒状况的客户满意

学习如何与处于负面状况或情绪冲动的客户进行交往。

学员收获：

能明确地描述自己的角色，以及当客户处于“不在乎区域”时，存在的风险和潜在的机会。

能与他人交往时，控制和调整自己，从而始终能取得期望的结果。

能在整个交往过程中，营造并维持客户的舒适状态。

能确定客户的需求和期望，并通过表现出设身处地的态度来提高客户的舒适程度。

能帮助客户理解那些他们需要知道的信息，并能在对客户说“不”时，仍维持较高水平的客户舒适程度。

能与处于舒适和犹豫不决状况的客户进行有效的交往。

能与处于坚持己见和愤怒状况的客户进行有效的交往。

提升绩效

署名服务 课程还附有丰富的与课程内容有关的运用、强化和辅助工具，例如，行为检查单能确保学员在培训期间内发展服务技巧，并在回到实际工作中后，根据情况对新掌握的技巧和行为方式进行调整。在培训中分发给学员的工作提示卡能在课程结束后长期使用。另外，让客户服务主管在开展课程的早期阶段参与进来，并接受有关辅导下属提升绩效的培训，也是成功开展署名服务课程的重要基石。

评估成果

参加署名服务课程培训的组织，还能获得一套衡量和评估学员绩效的工具。技巧核查清单能帮助主管跟踪客户服务人员在一段时间内，对署名服务技巧的运用情况。主管可以在员工会议上利用这些清单，对下属的早期运用情况进行评估和强化。此外，Wilson Learning建议组织在参加署名服务课程前后，分别进行有关客户服务的调查，以跟踪客户满意程度的变化。这一数据将使组织对署名服务课程带来的影响，达成深入的、有价值的理解。

Wilson Learning将协助组织评估学员初期的行为变化和取得的业绩。我们会与你们紧密合作，建立一套评估

系统，保持组织在课程实施后的良好发展势头，推进组织朝着期望的目标继续前进。

和Wilson Learning的其它课程一样，署名服务课程可根据你所在组织的服务环境和业务重心进行调整，提供客户定制服务，从而与你们的服务过程整合为一体。