

打造全新服務，終結顧客抱怨

* 課程目標

快速建立正確的門市人員服務觀念及顧客關係建立，讓顧客抱怨降低，減少損失。將服務由被動需求轉為主動需求，透過顧客思維了解顧客真正需求，降低客怨產生，讓學員快速掌握服務技巧，並提高服務績效。

* 課程大綱

<p>由老師講解顧客心理需求、找到服務切入點，運用服務演練、客怨演練及案例分享方式引導</p> <p>顧客消費思維的轉變</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實體門市服務改變 2. 虛擬平台服務的差異 <p>如何接近顧客</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立關係，有效接近 	<ol style="list-style-type: none"> 2. 了解顧客需求 3. 量身訂做 <p>整合顧客需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整理原始需求 2. 完成需求整合 3. 商品解說 4. 顧客異議處理 5. 服務銷售演練 	<p>顧客抱怨發生</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客怨原因分析 2. 顧客行為表現 <p>顧客抱怨處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客怨處理關鍵話術 2. 化解衝突 3. 找出雙贏的解決方案 4. 後續追蹤與教案建立
---	---	---

* 師資介紹：林茂城 老師

現任：全家便利商店店長

學歷：實踐大學企業管理研究所

經歷：台灣耐吉(股)運動器材-研發課長;天使紅寶加盟開發-總經理;實踐大學企管系-業師。

證照或得獎：全國傑出店長，門市服務乙級，2017 經理人超級店長學-講師

授課經驗：全家便利商店、中華電信、敦煌書局、麗嬰房、三商巧福、古華飯店、信義房屋、南山人壽、實踐大學。

* 開課日期：108 年 10 月 3 日(週四)9:00-17:00 共 7 小時

* 上課地點：台中世貿中心會議室 (台中市西屯區天保街 60 號)

* 報名資格：服務業銷售人員(店長/副店長/門市人員)

* 課程收費：每人新台幣 3,500 元整(含教材、文具及午餐)。

* 繳費方式：

(1)即期支票：抬頭：財團法人台中世界貿易中心(郵寄至：台中市 40766 西屯區天保街 60 號 人才培訓組)。

(2)郵局劃撥：帳號 21190461 (抬頭：財團法人台中世界貿易中心)。

(3)ATM 轉帳：銀行代號：103 銀行：台灣新光商業銀行-永安分行,帳號：0949-10-000788-7

(4)現金：報名後至本中心地下室 B1 培訓組辦公室繳交。

※以上(2)(3)項繳款後請來電告知或將收據聯寫上「課程名稱、姓名」回傳，以利查核。

* 諮詢專線：04-23582271 ext 1059 林小姐 傳真至 04-23589172

-----請沿虛線剪下-----

打造全新服務，終結顧客抱怨

報名表

開立發票 個人 公司

公司名稱：		統一編號：	
電話(日)：	傳真：	聯絡地址：	
姓名：	職稱：	最高學歷：	手機：
E-mail:			

財團法人台中世界貿易中心網站 <http://www.wtctxg.org.tw>(開放線上報名)