

各位長官、同仁，您們好：

為提升服務與業務的連結及如何提供優質服務帶動業務，人資法務處將舉行「顧客服務與應對話術」課程。

課程資訊如下：

課程日期	11/15(三)	預計12月
課程時間	09:00-17:00(7小時)	
授課講師	曾曼意 老師	
課程地點	觀音總部	高雄分公司
必修學員	各部門經理(含)以上、各區契約營銷人員、各區維保組長、各區行政助理、客服	
選修學員	其他非必修學員皆歡迎報名(請開課前一週報名)	

溫馨提醒：

- 一、因場地位置有限，宜蘭、台北、桃園、新竹同仁請參與觀音總部場次。
- 二、台中區同仁可參與觀音總部場及高雄場，並請開課前一週將上課名單提供人事品慧。
- 三、為尊重講師與維持開課秩序，課程需全程參與。
- 四、課程僅開放現場上課，無遠端連線。

如有任何疑問，敬請不吝告知，謝謝！

課程主題：顧客服務與應對話術		講師：曾曼意	時數：7hr
課程大綱	課程內容	教學手法	
服務與業務的連結	1.顧客花大錢買的不是產品，而是？ 互動體驗活動：不一樣的紅酒 2.「服務」與「行銷」的差別 案例說明：起死回生的街角咖啡 3.服務對業績的「加乘」效果 案例說明：一個鍵盤帶來的金融業績 4.各行各業都是服務業	多元講授 互動討論 個案研討 體驗活動 講師回饋	
優質服務形象建立	1.第一類接觸的服務形象建立 影片賞析：百變店員\影片討論與體會 2.用服務讓顧客卸下心防 練習：拉近與顧客距離的小技巧 3.主動積極的服務態度 4.魔鬼就在細節中 體驗活動：食尚玩家\活動討論與體會	多元講授 分組討論 案例說明 影片賞析 實務演練 講師回饋	
暖心服務，帶動業務	1.世界太快，但總有一種服務態度你忘不掉 小組討論：令我印象深刻的服務 2.轉換角度，以客為師！從顧客角度看服務 影片賞析：感動在雲端\影片討論與體會 3.預先設想，攻心為上！ 工具演練：同理心地圖 4.因人而異之不同服務應對方式	多元講授 分組討論 案例說明 影片賞析 工具說明 實作演練 講師回饋	
把奧客變粉絲的神奇魔法	1.面對客戶不合理要求時的情緒控管 2.先處理心情，再處理事情-別讓情緒成為顧客關係惡化的土石流 影片賞析：型男溝通術\影片討論與體會 3.等待與期待對客訴處理的重要性 案例說明：紅綠燈的演化\設定期限技巧的重要性 4.顧客抱怨處理的黃金步驟	多元講授 分組討論 案例說明 影片賞析 個案演練 講師回饋 成果確認	

	<p>5.化解客訴危機的必殺技原則</p> <p>個案研討：不同的顧客抱怨，同樣的處理原則</p> <p>結語：服務的好是推薦，服務不好是推銷</p>	
--	---	--