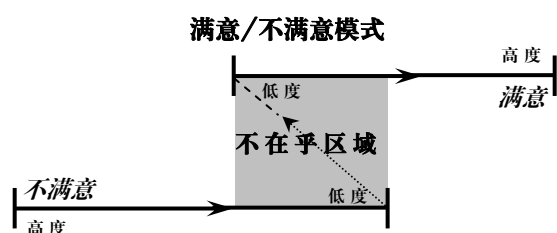




署名服务

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。

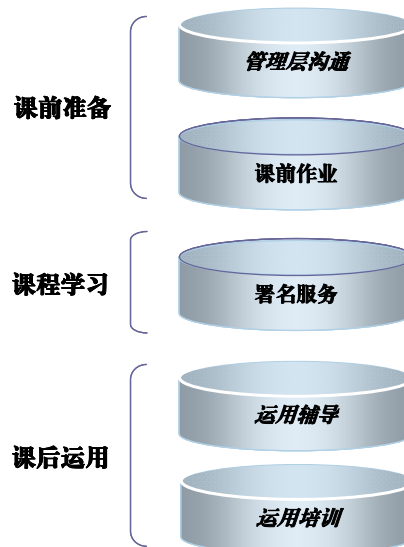
价值主张

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。

课程安排

署名服务课程包含多个组成部分，可以采取灵活的授课方式：由讲师授课，并辅以有关课程运用

的内容——进行应用练习并制定行动计划。我们强烈建议组织在参加**署名服务**课程时，也参与那些可供自行选择的课程内容（*斜体字部分*）。这有助于组织获得一个整体的解决方案，从而有效地提升客户忠诚度。



署名服务课程中的课堂学习部分将由 Wilson Learning 的讲师、或组织内部经过讲师认证的专业人士授课。课程可在两天内集中上完，也可分时段授课，每单元两小时。课程将为学员提供：

- 灵活的授课形式，使你的员工避免因接受培训而对本职客户服务工作造成干扰
- 战术行动计划，以应对在客户服务工作中常遇到的挑战

署名服务课程包括以下七个学习单元：

课程内容

单元要点:	学员收获:
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。	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。
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。	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。
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。	能在整个交往过程中，营造并维持客户的舒适状态。
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。	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。
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。	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。
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。	能与处于 舒适 和 犹豫不决 状况的客户进行有效的交往。
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。	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。这些工具可供组织自行选择，用以增强课程的实施效果。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。

衡量绩效

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。主管可利用这些信息来评估下属的绩效，为个人提供反馈；也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。

评估成果

Wilson Learning 将协助组织评估学员初期的行为变化和取得的业绩。确保**署名服务**课程为你们带来期望中的效果，是我们共同的心愿。我们将尽心尽力，帮助你的组织取得成功。同时，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。