打動人心的顧客經營祕訣

【本課程可登錄終身學習護照】

課程說明

1.超精采：活潑生動，強調演訓合一成效

2.超幽默：體驗學習，引導活用課程內容

3.超實用：案例演練，訓後即有實務經驗

課程目標

在眾多同業中，顧客是怎麼看待我們呢？我們提供的服務，顧客究竟認不認同呢？透過本課程，你可以洞悉顧客心理，藉由頂尖的服務心法，創新獨特的服務技巧，提高顧客滿意度，增進顧客的終身價值。

課程大綱

一、服務應對技巧

1. 多聽顧客心聲　2. 多接受顧客抱怨　3. 多關心顧客這個人

二、優質服務形象

1.檢視您的服務形象　2.具備服務四大要素　3.激發內心服務熱忱

三、點燃顧客激情

1.顧客四買　2.如何鼓勵顧客　3. 如何提高顧客信任度

四、顧客感動技巧

1.建立正確服務態度　2.減少顧客等待時間　3.提高服務附加價值　4.試著提供額外服務 5.和顧客保持朋友關係

五、強化顧客管理

1.鎖定有效顧客層　2.提供客製化服務　3.顧客區隔與分級管理　4.與顧客互動頻率恰當

六、成為致勝贏家

1.建立最佳化服務策略　2.奉行不一樣哲學　3.提供顧客美好體驗

講師簡介

【講師】張元任

現任：中華產業人才認證學會　特約講師

學歷：國立中央大學土木系

經歷：太平洋房屋店經理、三信商銀襄理

上課時間 / 地點

（時間地點本協會保留更動之權利）

時間：104 / 04/ 30（四）　AM09:00 ~ PM16:00　共 6 小時

地點：桃園市桃園區中山路 468 號 7 樓(桃園市政府前，龍群骨科旁樓上七樓)

(背面接續↓)

課程費用及優惠方案

※請填妥報名表以傳真報名(03)3346057 或網路報名 www.tchr.org.tw

◎原價=2,500 元　【會員優惠價】2,000 元。(含午餐、講義)

凡 04/20 前完成報名者，可享優惠 95 折=2,375 元。3 人同行且 04/20 前完成報名者，可享 85 折=2,125 元。

打動人心的顧客經營祕訣									
公司名稱				公司地址					
統一編號			電話				傳真		
訓練聯絡人		部門		職稱		分機		E-mail	
上課學員	1.姓名		E-mail						
			職稱		分機		手機		
	2.姓名		E-mail						
			職稱		分機		手機		
	3.姓名		E-mail						
			職稱		分機		手機		

(可影印使用)名額有限，報名從速！　承辦人：鄭小姐　FAX：(03)3346057