



服务营销与技巧

主讲：陈 冲 博士
中山大学MBA副理事长
广东工业大学校外创业导师
新加坡国立大学/印度理工学院项目
美国项目管理协会PMP认证项目管理师
广东赢在执行企业管理咨询控股集团副总裁





陈 冲 博士简介

- ◆ 中山大学MBA副理事长
- ◆ 广东工业大学校外创业导师
- ◆ 新加坡国立大学/印度理工学院项目
- ◆ 美国项目管理协会PMP认证项目管理师
- ◆ 广东赢在执行企业管理咨询控股集团副总裁

◆ 师承中国品牌战略大师王海忠先生（中山大学管理学院博导，市场系主任，中国品牌战略研究中心主任），专注企业品牌国际化战略以及渠道营销落地系统。

◆ 研究方向 ◆：

品牌战略 ● 本土品牌国际化
渠道落地 ● 渠道团队体系化

第一讲 服务意识



系统整合营销

为什么要有服务意识

顾客是怎样失去的

顾客要什么

顾客服务的等级



第二讲 看的技巧——如何观察客户

赢在执行 系统整合营销

实战演练观颜察色

目光注视

如何观察顾客



第三讲 看的技巧——预测顾客的需求

赢在执行 系统整合营销

需求

顾客有五种类型的

求

确认客户的期望需

机会与需求的关系

预测顾客的需求

实战演习：



第四讲 听的技巧——拉近与顾客的关系

赢在执行 系统整合营销

● 听的障碍

● 倾听过程中应该避免使用的言语

● 倾听的技巧

● 听为什么会拉近与顾客的关系？



第五讲

听的技巧——如何接听电话

接听电话的技巧

检验理解

实战演练
你会听吗
——听力



第六讲 笑的技巧-微笑服务的魅力

赢在执行 系统整合营销

谁偷走了你的微笑

怎样防止别人偷走你的微笑

照照镜子：微笑训练



第七讲 说的技巧-如何引导顾客



系统整合营销



情景扮演

问题

巧用开放式和封闭式

实战演练：提问比赛

运用“FAB”引导顾客

第八讲 说的技巧-顾客更在乎你怎么说

常用服务用语

用顾客喜欢的方式去



第九讲 动的技巧-肢体语言



系统整合营销

言

● 体态——无声的语

● 基本姿势

● 不良姿势

出的含义

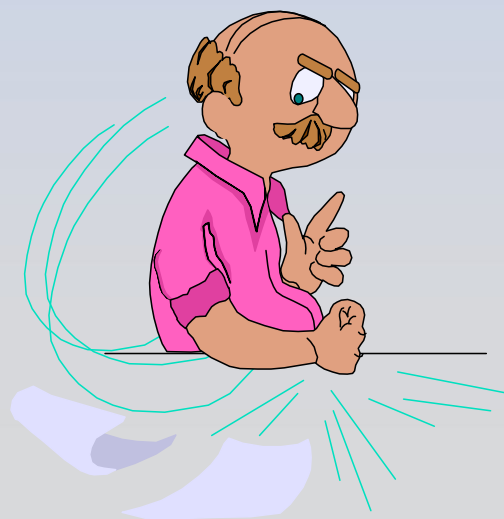
● 各种体态语言传递



第十讲 动的技巧- 如何巧用肢体语言



系统整合营销



如何巧用肢体语言

私人空间

文化差异

修炼成果大测试

第十一讲 如何 平息顾客的不满

● 第六步 跟踪服务

● 第五步 如果顾客仍不
满意，问问他的意见

● 第四步 给出一个解决
的方法

● 第三步：收集信息

● 第二步 充分道歉，让
顾客知道你已经了解了他
的问题

● 第一步 让顾客发泄

第十二讲 压力管理- 克服顾客服务综合症

赢在执行 系统整合营销

状

顾客服务综合症的症

压力管理

法

顾客服务综合症的疗

