



# 頂尖業務的 客戶關係管理及抱怨處理技巧實戰班

客戶關係管理能帶給客戶更佳的體驗，提升客戶黏性與價值；良好的客戶抱怨處理，則能減少客戶流失，發掘真正需求。本課程教授您優秀的業務應具備的客戶關係管理與客訴處理模式與技巧，讓您能有效經營客戶關係、輕鬆化解客戶抱怨，為貴公司帶動源源的訂單回流！

## 客戶 關係 管理

### 銷售前中後之客戶關係管理重點

客戶關係管理的根本目的 | 優質業務人員應有的基本條件 | 影響客戶關係並再次成交的三大要素

### 成交後不是結束而是服務的開始

遵守承諾才能達成滿意服務 | 及時回饋才能維持良好關係

### 常見不同類型顧客的關係管理應對技巧

猶豫不決型 | 嘮叨囉唆型 | 自我誇大型 | 專家顧問型 |  
沉默冷淡型 | 吹毛求疵型 | 實務演練



## 抱怨 處理 技巧

### 認知客戶抱怨的來源

來自服務人員 | 來自產品或服務過程

### 客戶抱怨的處置模式與應對技巧

面對客戶抱怨時應有的正確心態 | 探究客戶抱怨的因果關係 | 客戶抱怨的處理流程 | 客戶抱怨的處理應對技巧 | 客戶抱怨時之回應用語 | 無法平息客戶情緒時的策略應用 | 實務演練

**持續進行人脈經營贏得客戶認同**



**梁鈺雯** 承泓管理顧問公司執行長

【主辦單位】外貿協會桃園辦事處

【時間】109年10月7日(星期三) 9:30~16:30

【地點】桃園市桃園區中正路1082號28樓

【課程費用】3,000元 / 兩人(含)以上報名每位優惠價 2,500元 (含稅、午餐)

【聯絡方式】陳小姐 03-356-1836#11 | yhchen@taitra.org.tw

**我要報名**