

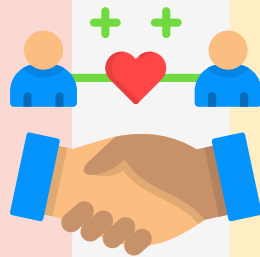
陌生客戶開發與客訴處理

新客戶的開發的確很不容易，大部分的業務人員花了大部分的時間及精神開發客戶卻都沒有成效，現在的環境已經從之前的亂槍打鳥的時代轉變成各個擊破的時代，您還在挨家挨戶的陌生拜訪嗎？陌生拜訪很重要，如何讓陌生拜訪的客戶透過你的互動愛上你的產品、擺脫價格競爭，進而牢牢記住你的好，當下次有需求的時候，第一個就想到你。

另外，客訴及抱怨的原因最主要是沒有滿足客戶的期待，要知道當客戶客訴時，除了不會繼續與企業合作之外，不滿意的客戶還會像大聲公一樣宣傳企業的負面消息，讓辛苦開發即將簽約的客戶像煮熟的鴨子般飛走！如何將客訴抱怨由阻力轉為助力、將危機變成轉機也是企業必修的課程！！

客戶開發技巧

- 陌生客戶開發是業務成長的關鍵
- 常見的陌生開發障礙與解決方案
- 目標市場分析與定義
- 陌生破冰與溝通技巧
- 利用社群工具了解潛在目標客戶
- 吸引陌生客戶的注意力
- 即時卸下客戶面具的操作
- 引人入勝的業務話術鋪陳



客訴處理技巧

- 客訴是什麼？
- 客戶處理流程步驟與原則
- 有效化解客戶不滿的策略
- 傾聽與同理心的重要
- 如何將負面轉為正面的操作
- 提升客戶滿意度及忠誠度
- 化被動為主動的客訴處理策略
- 有效預防客訴發生

黃震宇 老師

前阿里巴巴台灣分公司業務主管，現為一路科技總經理，擁有豐富的網路行銷及實務經驗，專注於品牌行銷策略與客戶經營，曾任多家企業的顧問及講師，授課生動實用，備受學員推崇。著有「網路行銷不能說的秘密」、「不可不知的業務教戰守則」等著作。



【主辦單位】外貿協會台中辦事處

【日期】115年10月15日(四) 09:00-16:00

【地點】台中市西屯區市政路386號3樓之9

【費用】新台幣\$ 3,000元(含稅、學費、講義、餐費)。

10.13 前完成報名繳費者享早鳥價 \$2,600元/人

2人以上報名者每人享優惠價 \$2,400元/人

【聯繫資訊】04-22525600#32 馮小姐 lilyfeng@taitra.org.tw