



【第一線業務精兵銷售技巧與 CRM 實務班】

打動人心的專業服務力

- ✧ 本課程訓練第一線銷售人員，能有效發覺適合客戶特質，利用不同的業務開發技巧與面對客戶的溝通協調模式，快速找到引導客戶決策及致勝的業務溝通協調技巧，在業績創造上快速達陣的秘訣。
- ✧ 實戰演練型周純如老師親自規劃與授課及實戰示範演練!協助學員訓後可立即運用!
- ✧ 周純如老師授課廣受學員好評，敬請把握機會!

打動人心的專業服務力

從事銷售服務的正確觀念及禮儀應對技巧

- 1.掌握關鍵時刻及服務業的五大應有精神
- 2.促使顧客滿意的黃金三角
- 3.服務禮貌用語、魅力表達與說話技巧
- 4.建立業務的使命感

從顧客心裡掌握互動的關鍵時刻

- 1.探索顧客消費心理與動機
- 2.剖析顧客購買的動機與理由
- 3.善用銷售話術及受歡迎的服務技巧
- 4.案例介紹與實務演練

傾聽顧客的聲音與重點掌握

- 1.傾聽不同類型客戶說話的技巧與有效回應
- 2.強化同理心的練習與解析
- 3.提升與客戶人際關係的良方
破冰及洞悉說話術演練

客戶永續經營之絕學

- 1.面對面交易締結的成功方式與要訣
- 2.客戶異議處理及化解抱怨技巧處理
- 3.魔鬼藏在細節裡五行動服務力
永續客戶服務保有高度忠誠創造顧客回流

【講師資訊】周純如老師 (NGO 聯合國和平婦女會親善大使培訓專任講師)

綺肌密碼股份有限公司董事長，曾任台北市專業秘書協會監事長、捷易通科技 JetCom Tech 行政總監，專長授國際禮儀、企業行政管理、客訴與溝通技巧公關、活動企劃就業學程。

【主辦單位】經濟部國際貿易局、外貿協會新竹辦事處

【時間】113 年 3 月 21 日 / 星期四 9:30~16:30

【地點】新竹市光復路二段 287 號 6 樓 (科技財經大樓)

【費用】NT\$3000 元 (含學費、稅、講義、午餐及點心)

★優惠活動：3/8 (五)以前報名並完成繳費，享早鳥優惠價 NTD 2,700;

2 人(含以上)可享團報 8 折優惠價 NTD 2,400/人。

【線上報名】<https://events.taiwantrade.com/hsinchu1130321a>

歡迎來電洽詢：(03)516-3333 ext. 26 顏小姐 或 E-mail：hsinchu@taitra.org.tw

備註：1. 本會保留變更或調整課程內容及講師之權利。如遇不可抗力因素(如颱風、地震)，將依照行政院人事行政局發佈之新竹市是否停班停課訊息為準。2. 本會保留接受報名與否之權利。已報名並繳費者，若不克前來參加，名額可轉讓他人或協調轉班，請務必於開課前 7 天以上，以電話或電子郵件告知。若要辦理退費，將扣除 NT\$300 之行政處理手續費。3. 若開課前 7 天內通知不出席者，不可保留名額或轉班，並且恕不退費。4. 因應個人資料保護法，本報名資料僅做為日後貿協發送相關資訊供您參考之用，若您不需要此課程資料、需更正或刪除個人資料，請來電或傳真告知，若造成困擾，敬請見諒。