



引领
客户
忠诚度

鼓励你的团队去赢得每一位客户的心

“你怎样对待你的员工，
你的员工就会怎样
对待你的客户。”

史蒂芬·柯维

想要提升客户忠诚度吗？

首先，要赢得客户服务人员的心。良好的客户体验70%得益于一线员工的表现。如果组织中有热情的推荐者，客户也一定能够感知到，并成为推荐者。员工需要能够感受到自己是成功团队中的宝贵一员，并且肩负着重要的使命，这需要领导者去鼓舞并引导他们实现使命。

引领客户忠诚度 是为直接面向客户的一线管理人员，及一线员工开设的一日课程，将帮助学员掌握各种必要的原则和实践方法，以赢得员工和客户的忠诚度。通过以下六种行为实践，学习如何以身作则树立榜样，如何传授教导，如何强化并巩固同理心、承担责任和乐于付出。



模范 · 教导 · 强化

1. 进行人际接触；
2. 倾听，闻弦知意；
3. 发现客户真正需完成的工作；
4. 跟进，以巩固关系；
5. 坦诚地分享见解，帮助每一个人成功；
6. 制造额外的惊喜。

挑战

- 客户的期望值变得越来越高，然而客户体验却没有。
- 最重要的客户服务人员是职权最低的员工。
- 一线管理人员对于如何以身作则、传授教导和强化巩固一线客服人员的各种必要行为，来赢得客户忠诚度缺乏明确的认知。

解决方案

- 经过二十多年对大量组织的潜心研究和实践学习，富兰克林柯维公司得出了“先培养员工忠诚度，然后引领客户忠诚度”的独特方法论，并制定出一整套引领客户忠诚度的解决方案。
- 一线管理人员和一线客服员工将接受一天的培训，并能够组织11次团队忠诚度碰头会。
- 在大多数组织中，即使客户或者员工的忠诚度提升不足1%，其所带来的利润都足以能够承担此解决方案的成本。

本课程中，学员将学习到如何：

- 进行真诚的人际接触与沟通；
- 运用同理心进行倾听和沟通；
- 发现客户和员工的“真正需完成的工作”；
- 跟进和学习如何改善及解决客户的顾虑；
- 提供反馈，并能够接受他人的真诚反馈；
- 激励团队成员分享洞见和建议；
- 开展高效的团队忠诚度碰头会。



学员工具包：

- 学员手册
- 忠诚度碰头会手册
- 练习卡片
- 情景卡片
- 视频