



Course Code: MT-PCQSSP-S-09

Professional Certificate in Quality Service & Selling Practice**優質專業服務證書課程****課程簡介**

此課程專為前線人員而設，內容旨為啟發前線人員如何有效地運用正確行為及方法去執行日常店舖工作；及如何有效地提供高質客戶服務。

培訓目的

完成課程後，學員能達到以下標準：

1. 了解客人需要並能有效推介合適貨品
2. 積極主動協助客人
3. 有效運用不同銷售及服務技巧完成交易

課程大綱**第一課： 高效服務及專業層次銷售法**

- 零售業專業服務
- 顧客服務原則及步驟
- 卓越服務標準
- 適當回應及接待技巧
- 運用有效溝通元素
- 有效及自信的表達

第二課： 顧客類型分析及情感銷售法

- 了解不同類型的顧客
- 迎合顧客性格的策略
- 有效的聲線及語調
- 有效層次銷售法
- 處理”內部顧客”
- 良好的對內溝通

第三課： 投訴應對與化解及高效表達力

- 處理顧客投訴
- 投訴角色分析
- 化危為機步驟
- 強化溝通技巧
- 情感銷售法
- 發揮團隊精神



培訓方法

課程除透過講學外，亦透過不同程度之互動模式去實踐；如遊戲、實例分享、小組討論等等，能讓各學員更易掌握課程內容及啟發更多相關知識。

學員對象

各級銷售員及店舖主管

課程時間

3 小時/課，共 3 課