

旅行社管理

旅行社门市售后服务

主讲：曾艳

旅行社门市售后服务

- 1 旅行社售后服务的含义
- 2 旅行社售后服务的重要性
- 3 树立正确的售后理念
- 4 维持顾客的方法
- 5 处理顾客投诉的方法
- 6 售后服务的规范

1旅行社门市售后服务

1.1旅行社售后服务的含义

旅行社售后服务是指在旅游者结束旅游后，由旅行社向旅游者继续提供一系列服务，旨在加强同旅游者的联系和解决其遇到的问题，争取保持已有的客源和发展新的客源。



什么是服务 (SERVICE) ?

- S: 提供微笑 SMILE
- E: 礼貌待人 ETTIQUET
- R: 负责 RESPONSIBLE
- V: 双赢的胜利 VICTORY ON BOTH SIDES
- I: 我个人的亲自关照 I MYSELF
- C: 确实在乎 CARE
- E: 稍微超出期望的服务 EXTRA



2旅行社实施售后服务的重要性

售后服务的价值

1. 维持原有客源市场
2. 挤占新市场



开发1个新客户的成本=留住1个老客户5倍的成本

2旅行社实施售后服务的重要性

售后服务的价值

提供了优质服务的员工

更容易

- 获得提升
- 涨工资
- 获得好心情
- 保住工作
- 实现价值...



3树立正确的服务理念

服务理念——对顾客进行科学定位

1. 顾客是父母，顾客为中心

客户是总裁、老师、落脚点、联结点。谁是我们的顾客（捧了人场财场，互为顾客）；顾客至上的含义；企业经营围绕顾客决策进行。



客户是上帝吗？

- 现代企业不存在老板（不会造钱送钱）；
- 顾客是我们真正的老板/根/水
- 顾客可以开除你公司的任何人：不再购买，把钱给你的竞争对手；用脚投票，负面宣传



3 树立正确的服务理念

2. 顾客是朋友，待客要热心——战略伙伴

广结善缘以情感人情感交流融洽感情，提供亲情化的服务。

关爱厚爱体贴沟通理解，记住 通报姓名，真实瞬间、展示真诚承诺。

赢得朋友式回头客

3. 顾客是自己，将心来比心。感情基础上换位思考

4. 来者都是客，一视同仁

5. 顾客是高参, 人性化珍品。产品成宠儿

6. 顾客没有错，有理要让人

要有容让的胸襟和气度。给顾客一个台阶，服务就上一个台阶。250理论、 $100-1=0$ $1=100$



4维持顾客的方法(5条金律)

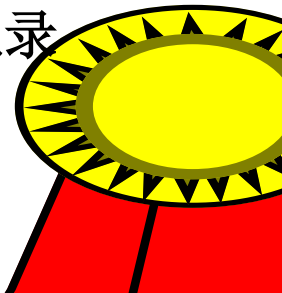
- 1、定期联系他们, **心里不存在促销目的**
- 2、真诚征求他们的批评反馈, **力图改善**公司的专业形象和个人修养, 为公司提供竞争市场里我们产品和服务的生存信息
- 3、“情感领舞”, **不当温吞水**: 在危机出现时欣喜地抓住机会, “热泪感动”他!
- 4、代表客户利益, 对自己公司的研发, 生产, 销售部门提出改善的反馈并TQM (Total Quality Management) 式回馈顾客
- 5、不以个人的利益、得失、荣辱为计较



5处理顾客投诉的方法

处理顾客投诉的十大技巧：

- (1) 诚意对应道声谢，真诚说声对不起—给予回复
- (2) 将心比心同情心、虚怀若谷化情绪—表示感谢
- (3) 认真倾听顾客说，弄清原由细分析—认真倾听
- (4) 提供台阶送正确，立即行动莫迟疑—确定事实情况
- (5) 承认错误要坦诚，道歉熄火要适时—再销和讲解的机会
- (6) 赔偿损失要彻底，减少伤害是第一—迅速解决
- (7) 商品知识要学习，不明事情不随意
- (8) 对待工作要反思，多从自身找问题
- (9) 诉客变成忠诚客，举一反三提品质
- (10) 抱怨信息作资源，顾客忠诚是目的—保留怨言记录



八条服务规范

- 1、完善的服务设施；
- 2、幽雅的服务环境；
- 3、严密的规章制度；
- 4、整洁的服务仪表；
- 5、文明的服务语言；
- 6、优雅的服务行为；
- 7、娴熟的服务技能；
- 8、良好的精神风貌。



本节结束

