

## 業務客服 精選課程

### ■ 課程目的：

- ✧ 透過課程學習，強化業務人員的心理建設、銷售技巧、面對客戶的即戰力與快速締結能力；由技巧面鞏固心理面；心理面強化業務韌性；從業務韌性創造團隊績效！
- ✧ 員工有好的心理素質與工具再輔以好的專業養成訓練；才能有效學習，創造好的績效、成就成功團隊。

### ■ 有◎註記者可實施 OtoO 的訓練課程，降底成本、提升效能！

類別	編號	課程	講師	備考
一、 面對 客戶 的 9 堂課	1	雙贏談判力~越談越有利	鄭立德	◎
	2	超業銷售力	鄭立德	◎
	3	無往不利的業務溝通銷售力	黃永猛	◎
	4	業務洞察力~FBI 肢體語言讀心術	余建翰	◎
	5	高效簡報攻心術	余建翰	◎
	6	顧問式行銷~業務銷售說服力	余建翰	◎
	7	服務心、同理心與溝通技巧	廖文福	◎
	8	顧客滿意與抱怨處理	楊惠玲	◎
	9	品牌拼圖與行銷策略	楊惠玲	◎
二、 業務 行銷 力 12 堂課	1	客戶管理與顧客心理學	屈立楷	◎
	2	人際行銷~搞定人就搞定業績	屈立楷	
	3	電話行銷技巧	屈立楷	◎
	4	商務行銷技巧	魏梅金	
	5	數位集客行銷力	林凱居	◎
	6	市場預測與顧客行為分析	黃永猛	
	7	行銷企劃與市場調查	魏梅金	
	8	顧客滿意調查分析及服務策略研擬	魏梅金	
	9	系統化問題分析與解決	翟因祥	◎
	10	顧客滿意管理(CSI→CSM→CRM)的規劃與分析運作	魏梅金	
	11	銷售魅惑力與提案說服力	黃永猛	
	12	品牌經營與績效	黃麗芬	
	1	持續改善 直到最好~PDCA 概論	屈立楷	◎

三、 業務 自我 管理 的 7 堂課	2	高效時間管理術	余建翰	◎
	3	曼陀羅思考法~王牌工具心智圖	方榮久	◎
	4	系統化問題分析與解決	翟因祥	◎
	5	如何快速記住顧客的姓名	張嘉峻	◎
	6	壓力管理與壓力釋放	楊惠玲	◎
	7	讓自己更好的 10 種方法	卓天仁	
	<b>其它實體課程可以按單位需求規劃參考</b>			