



SCCIOB

新加坡中華總商會企業管理學院
Singapore Chinese Chamber Institute of Business

2007 年短期充电课程 CB54

销售与客户服务管理

Professional Sales & Customer Services Management



SDF grant available!
可申请技能发展基金赞助!
Website: www.sdf.gov.sg

报名请联络刘小姐、何先生:
Tel: 6334 1080 Fax: 6337 1165
Email: seminar@scciob.edu.sg

课程大纲:

单元一：专业销售管理

日期: 24/09/07 & 26/09/07 (7 小时)

- ☞ 咨询式销售法和销售员应扮演的角色;
- ☞ 消费行为对销售的影响;
- ☞ 18 种销售成交技巧;
- ☞ 名家成功销售的秘诀;
- ☞ 销售组合和区域管理。

单元二：客户服务管理

日期: 01/10/07 & 03/10/07 (7 小时)

- ☞ 认识 4 种顾客最讨厌的服务员类型;
- ☞ 培养顾客忠诚度的 4 种技巧;
- ☞ 争取第一印象的 3 种技巧!
- ☞ 避免使用电话和书信的 8 种禁忌!
- ☞ 教你情感智商和情绪管理,
提升服务水平的 5 种技巧!
- ☞ 教你处理客户投诉的 8 种技巧;
- ☞ 教你 GEMS (提升服务行动) 的 10 种待客心态

单元三：服务补救管理

日期: 08/10/07 & 10/10/07 (7 小时)

- ☞ 服务失误和补救策略;
- ☞ 如何制定服务策略;
- ☞ 如何管理销售和服务团队;
- ☞ 如何建立以客为尊的企业文化;
- ☞ 如何建立顾客满意管理和顾客关系管理 (CRM)

单元四：销售心理学

日期: 15/10/07 & 17/10/07 (7 小时)

- ☞ 了运用销售心理学强化人际沟通;
- ☞ 破解购买策略, 洞悉顾客内心;
- ☞ 快速破冰, 让顾客喜欢你;
- ☞ 说服技巧和游说语言;
- ☞ 如何争取难以应付的顾客。

日期: 24/09/2007 – 22/10/2007, 每周一和三

时间: 7.00pm – 10.30pm 共 28 小时

地点: 中华总商会大楼 #08-01

费用: \$700(会员) \$900(非会员)

报读单个单元费用: \$190(会员) \$220(非会员)

支票请以划线支付 “SCCIOB” 邮寄地址:

47, Hill Street, #08-01, SCCC Building,
Singapore 179365

支票后请注明姓名, 课程名称及日期。

- ☞ 学院保留取消、延期课程的权利。
- ☞ 开课之后不接受退学退费申请

课程报名表

Fax: 6337-1165

姓名 _____ Name _____

性别 _____ 会员/非会员 _____

职位 _____

公司 _____

地址 _____

_____ Singapore _____

Tel _____ Fax _____

Hp _____ Pg _____

Email _____

Contact Person _____

* 专业销售师认证考试: 10 月 22 日 7.00pm-10.30pm)