



服务与效益

目录

- 一、什么是服务
- 二、为什么要讲服务
- 三、服务的意义和目的
- 四、怎样做好服务
- 五、注意事项

一、什么是服务

一、什么是服务

- A. 服务就是**付出**
- B. 服务就是围绕客户的**有益行动**
- C. 服务就是给客户最大的**方便**
- D. 服务就是企业和自己的**效益**
- E. 任何能**提高客户满意度**的内容都属于服务的范围之内。



二、为什么要讲服务

二、为什么要讲服务

- A. 员工的服务**意识单薄**
- B. 员工不会有效应用服务方式
- C. 顾客的需求越来越多、越高
- D. 市场竞争日趋**激烈**
- E. 服务缺乏创新，导致客户“移情别恋”



三、服务的意义和目的

三、服务的意义和目的

- A. 给客人留下良好印象
- B. 使客户产生满意度和信赖感
- C. 塑造企业的良好形象
- D. 使企业和自己产生良好的经济效益
- E. 使潜在客户变成普通客户，普通变成VIP客户
- F. 在服务过程中**提升自己**



四、怎样做好服务

1、具有良好的客户服务意识

A. 树立“一切以客户需求为中心的”服务意识



一切以客户为中心
客户需求为出发点

1、具有良好的客户服务意识

B. 树立做服务就是做细节、
做小事、做人际关系的理念

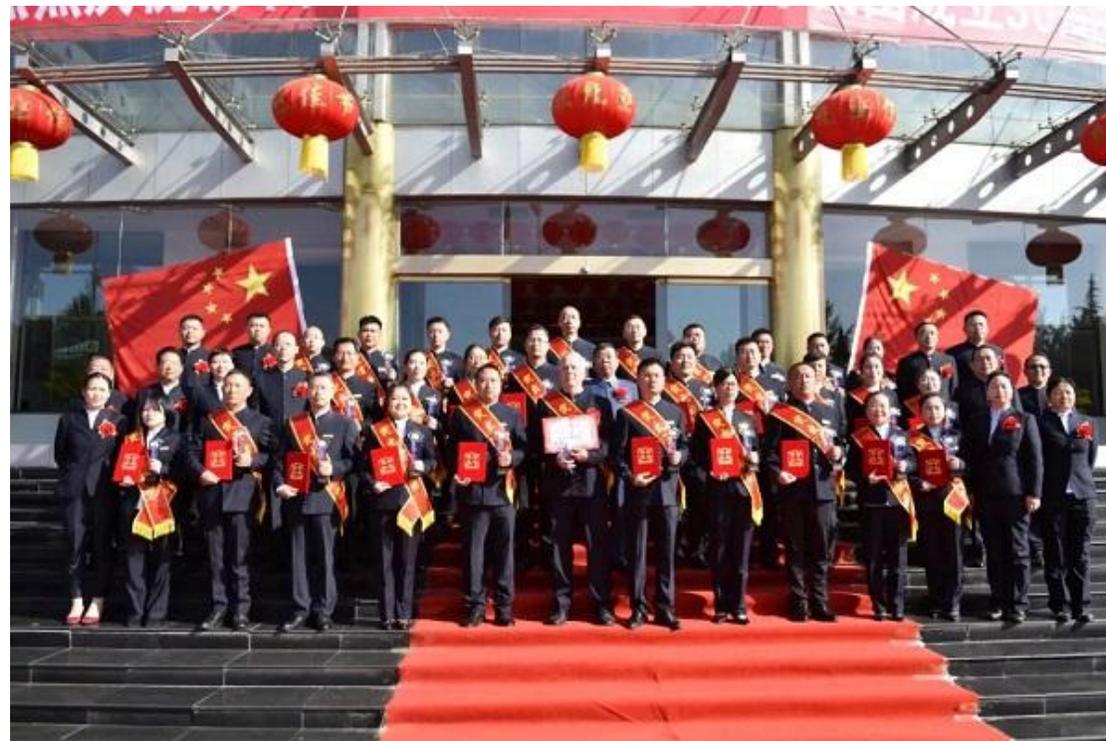


2、要有积极主动的客户服务态度

主动热情、真诚奉献

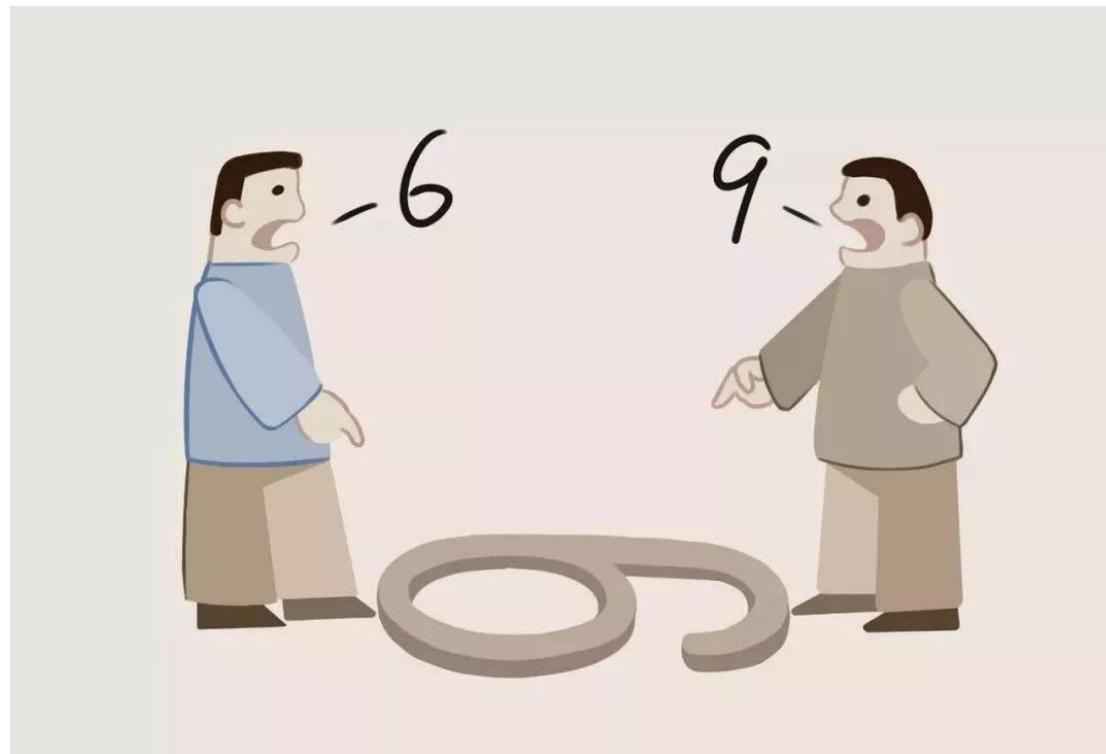
宽容忍耐、博爱之心

恪守信誉、勇担责任



3、良好的沟通能力

- A. 形象得体
- B. 微笑服务
- C. 礼貌用语
- D. 注重肢体语言
- E. 站在**对方的立场**考虑问题



4、了解市场和客户需求、建立客户档案

槐花苦荞茶 可行性研究分析报告

振东五和市场部
2020年5月15日

与民同富 与家同兴 与国同强

进行市场分析

振东健康 ZHENDONG HEALTH								
客户数据库								
单位							日期: 2023年1月14日	
个人信息	姓名	性别	年龄	生日	爱好	电话		
	单位地址							
	家庭住址							
家庭信息	姓名	关系	年龄	单位	职务	电话	生日	备注
合作记录	合作产品	销售额度	合作次数	合作年限	回款方式	回款金额	备注	
内容推送	时间	主题	形式	周期	效果评估	备注		

建立客户数据库

5、用成本和利润的眼光、进行客户服务



把控利润



创新服务形式

6、善用一切可利用的资源、展示企业形象



7、及时、妥善处理客户投诉与抱怨



面对投诉，用心服务

8、多讲企业文化和公益事业



企业文化



公益事业

9、送礼要恰到好处



振东五和堂

一切都会好起来的
为肿瘤患者设计 助肿瘤患者康复

5+3特配

- 5 味红色药物**
红参/阿胶/当归/黄芪/枸杞/红枣
- 3 大健康配方**
人参/鹿茸/冬虫夏草/燕窝/鱼翅/海参/鲍鱼/花胶/鱼肚/鱼翅/鱼骨/鱼鳞/鱼皮/鱼尾/鱼头/鱼脑/鱼肝/鱼胆/鱼鳔/鱼鳞/鱼翅/鱼肚/鱼翅/鱼骨/鱼鳞/鱼皮/鱼尾/鱼头/鱼脑/鱼肝/鱼胆/鱼鳔

补血升白经典方
每味药材精细挑选

林教授
与肿瘤患者谈康复

特配 **5+3** 五红汤新升级

制药百强企业研发生产



达霏欣[®]米诺地尔搽剂

止脱生发 早用早好
指南推荐 男女分治

米诺地尔搽剂
MINOXIDIL TREATMENT

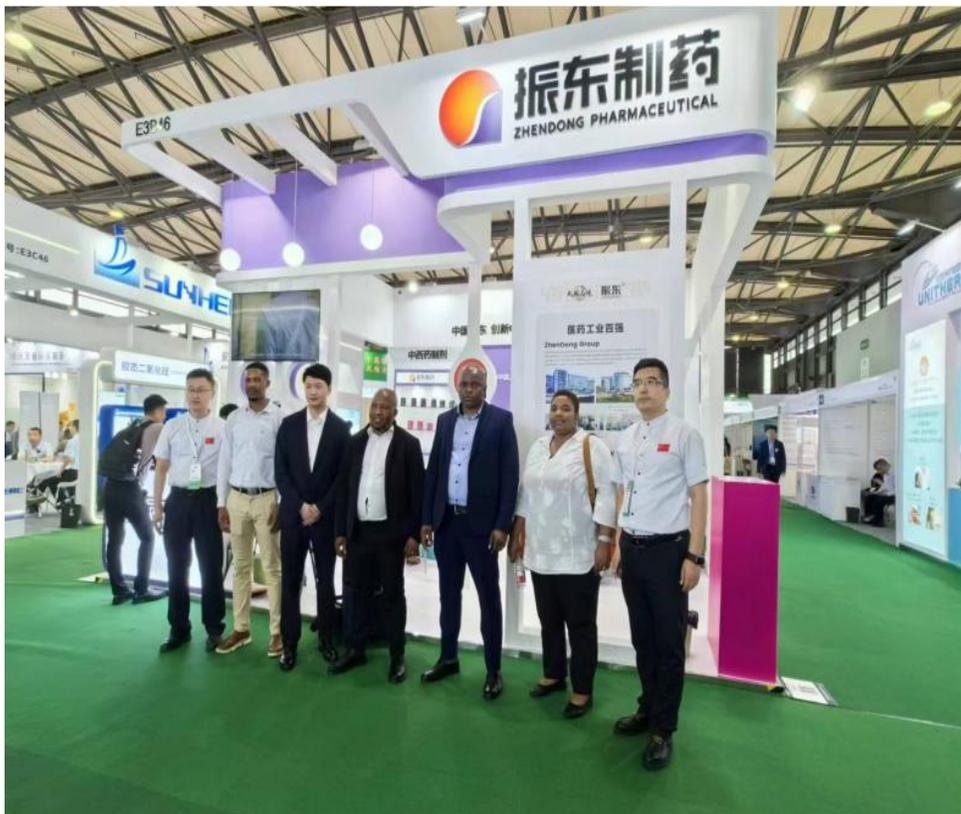
米诺地尔搽剂
MINOXIDIL TREATMENT

咖啡因
洗发露
CAFFEINE
SHAMPOO

10、定期回访，询问需求



11、不断创新服务形式



创新服务形式、组织活动



帮助组织活动、发表论文

12、 持之以恒的执行力

省区总经理工作程序

每日必做

1. 发送一次正能量、互动鼓舞。	13. 处理一次线上工作。
2. 规划当日工作，填写一次早计划。	14. 与同行沟通一次。
3. 参加 10 分钟户外活动。	15. 处理一次总部交办重要事项。
4. 组织一次早会，安排当日工作。	16. 协同拜访一次专家客户。
5. 与直属经理至少各沟通一次。	17. 检查一次办事处安全卫生。
6. 与直属领导沟通一次。	18. 组织班后会，与员工谈心一次。
7. 解决一次昨日遗留问题及紧要工作。	19. 奖励处罚员工一次。
8. 解读一次国家及本省医药政策。	20. 看新闻了解国内外新闻动态。
9. 了解和关注一次本省招标信息。	21. 看半小时书籍。
10. 拜访三次地政客户。	22. 发送当日工作总结，计划次日工作。
11. 拜访两个商业高层。	23. 了解一次省区当日销售及开发情况。
12. 拜访两次院高层。	24. 与家人、朋友通一次电话。

每周必做

1. 制定一次本周工作计划。	9. 每周出差地市一次。
2. 组织一次轮讲轮训。	10. 跟进一次学术开展情况。
3. 了解跟进一次商业进销存及回款梳理。	11. 参加公司周例会汇报并解决问题。
4. 做一次业务分析及目标任务进展分析。	12. 解读一次本省医药政策。
5. 跟进每周人员招聘情况。	13. 每周盘点一次礼品物料。
6. 参加 3 场同行及客户活动。	14. 组织办事处一次大扫除。
7. 每周给办事处人员做一次饭。	15. 周总结，制定下周重点工作。
8. 组织省会驻地人员团建一次。	16. 组织并召开一次省区周例会。

每月必做

1. 制定一次当月工作计划。	4. 分析一次当月经营情况。
2. 召开一次省区月会。	5. 分析不达标原因并制定整改措施。
3. 收集本月销售、回款、开发、费用数据。	6. 授课至少两个课时。

日事日毕 日清日高

个人工作程序化

规范案例

早计划

【10计划】

- 1、上海药交会同行交流
目的：学习提升
- 2、上海客户拜访
目的：解决供货价格问题
- 3、电话会议
目的：跟进活动进度

激励语：所谓成功，就是简单事情坚持做、重复做、用心做。

【振东XX】

晚总结

【10总结】

1. 上海药交会同行交流
结果：时间安排紧凑，交流深入，效果好
2. 上海客户拜访
结果：未达成共识，效果一般，需继续跟进
3. 电话会议
结果：找差距、做指导，效果好
差距：工作力度还不够大
措施：跟进督促指导，快速推进

【振东XX】

早计划、晚总结

振东特色的服务方式应用

- A. 仁爱天使
- B. 学术会议
- C. 企业内刊 《振东学术》
《振东视野》
- D. 春节慰问
- E. 温馨短信



五、注意事项

五、注意事项

- A. 员工形象**标准化**
- B. 观察顾客的情绪变化
- C. 用语错误时的道歉方式
- D. 顾客要求过分时的**应变**方式
- E. 政策比同行不优时的**对比**方式
- F. 日常交往中的细节代表**服务素质**
- G. 诚信是服务的**重中之重**



服务就是工作
服务就是素养
服务就是发展
服务就是效益



企业家爱国 就是做好产品

为中国人设计 让中国人健康

我是这样想的 也是这样做的

