

主 題		【銷售實戰研究所】6 致勝關鍵簡報與表達技巧實戰			
對 象	主管	時數	6 小時	講師	王人國
課程介紹	在競爭激烈的市場環境中，「售後服務」早已不只是處理問題，更是企業品牌信任與客戶忠誠度的重要關鍵。許多企業在面對交期延誤、品質異常、規格爭議與客戶抱怨時，常因回覆不一致、溝通方式不當或跨部門協調失衡，導致客訴升高、客戶流失，甚至影響後續合作。				
	本課程以「客戶售後服務溝通五步驟 SOP」為核心架構，建立完整的售後服務流程與專業溝通技巧，從快速回應、問題確認、進度回報、改善方案到結案追蹤，協助學員建立高信任感的售後服務模式。				
	課程透過大量情境演練、角色扮演、案例分析與教練式回饋，引導學員學會如何應對客戶抱怨、交期催促、品質異常與賠償要求，讓售後服務從「被動滅火」提升為「主動建立信任與再成交機會」				
課程目標/效益	1 建立專業售後服務溝通觀念				
	瞭解客戶真正需求與售後服務核心價值，建立正確服務思維。				
	2 建立售後服務標準流程 SOP				
	透過五步驟 SOP，提升回應效率與服務一致性。				
	3 提升客訴與異議處理能力				
	學會面對情緒型、理性型與壓力型客戶的應對技巧。				
課程目標/效益	4 強化跨部門協同與溝通能力				
	提升業務、工程、客服與內勤之間的協作效率，降低內耗。				
	5 提升客戶信任與滿意度				
	透過專業溝通與問題處理，建立長期合作關係。				
課程目標/效益	6 將售後服務轉化為再成交機會				
	從問題處理延伸到關係修復與追加訂單經營。				
課程大綱					
課程單元 時間		課程內容		教學方式	
一、關鍵簡報策略 做對簡報，比做漂亮更重要 1.5H		● 簡報三大目的：解決／預防／挑戰 ● 如何釐清「目的 × 目標 × 問題」 ● 聽眾分析：需求、背景、決策關鍵		分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討	

	• Keyman 思維：誰才是真正決策者 • 成功簡報四大關鍵（目的／聽眾／簡報者／證據） 👉 避免做出「很努力但沒效果」的簡報	分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
二、簡報架構 讓內容有邏輯、有說服力 1.5H	二、 • 起承轉合簡報結構（P-D-C-A） • 簡報地圖：目的→問題→方案→利益 • 需求導向簡報八大步驟 • 如何從「說明內容」變成「引導決策」 • 建立一套可複製的簡報邏輯模型 👉 讓聽眾從「聽過」變成「被說服」	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
三、讓內容一看就懂、一眼抓重點 1.5H	• 簡報製作六大流程（從規劃到演練） • 簡報頁設計四大元素：圖、文、色、數 • 常見十大簡報錯誤（字太多、重點不清等） • 圖表、數據、條列的最佳呈現方式 • 一頁一重點的設計原則 👉 讓你的簡報從「看不懂」變「一看就懂」	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
四、表達技巧-讓人願意聽、願意接受、願意行動 1.5H	• 表達三大目標：清楚／懂／喜歡 • 上台表達四步驟（開場→說明→引證→結論） • 說話影響力關鍵（語調、肢體、節奏） • 55%肢體 × 38%語氣 × 7%內容的表達法則 • 如何避免十大表達地雷（講太快、沒重點等） 👉 讓簡報從「講完」變「產生影響力」	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
備註	請註明此單元是否需要特殊教具、軟體，或對學員的特殊要求。	