

《通信营业厅服务礼仪与服务技巧》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【课程收益】

- 1、课程将从服务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练；
- 2、帮助学员加深理解现代礼仪文明、掌握仪容仪表知识，塑造良好的职业形象；
- 3、学习影响沟通效果因素，并学会对客户性格分析与分类、针对不同性格的客户采用不同的沟通方法。
- 4、掌握运用服务礼仪开展多方交流，塑造良好的个人及企业形象。

【授课对象】

营业厅经理、营业员

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义和目的、纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于服务礼仪、服务技巧、沟通、客户抱怨投诉处理等难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

前言、营业厅服务礼仪新理念（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、如果您去消费，您喜欢什么样的服务人员？

二、案例：无理的顾客与无奈的客服

三、案例：她为何为难通信营业人员

四、影响服务效果的因素分析

五、导入客户服务礼仪的重要性

第一章、营业厅服务形象要求（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、服饰礼仪：“职业装穿出专业形象”

二、配饰礼仪：画龙点睛配饰技巧

三、化妆礼仪：“三分长相，七分打扮”

四、仪容礼仪：专业仪容 10 细节

第二章、营业厅服务行为礼仪（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、优雅的服务仪态与行为礼仪专项训练

（一）标准的服务站姿训练

（二）端庄的服务坐姿训练

（三）稳健的服务走姿训练（不同场合下的行走姿态）

（四）大方的服务蹲姿训练

- (五) 得体的手势与动作规范训练
- (六) 眼神与完美表情训练
- (七) 鞠躬礼的分类及其适用场景训练
- (八) 开关门的礼仪训练
- (九) 迎接与引领客户礼仪

二、亲和力训练

- (一) 交流中眼神所涉及的区域
- (二) “重视”你的客户
- (三) 打造亲和力
- (四) 微笑服务的重要性
- (五) 微笑的魅力所在
- (六) 训练完美微笑

三、柜台服务六流程

- (一)、迎接：站相迎、诚请坐
- (二)、了解：笑相问、双手接
- (三)、办理：快速办、巧提示
- (四)、推荐：巧引导、善推荐
- (五)、成交：巧缔结、快速办
- (六)、送客：双手递、起立送

四、体验区服务礼仪

- (一)、体验区引导
- (二)、体验区产品呈现
- (三)、体验区体验指导
- (四)、体验区沟通

五、等待区服务礼仪

- (一)、客户咨询礼仪
- (二)、给客户派单礼仪
- (三)、客户引导礼仪

短片观看、案例分析

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、卓越的通信服务人员情绪调整训练技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、压力与情绪管理策略

- (一)、赢者心态
- (二)、赢者思维
- (三)、共赢沟通
- (四)、自我激励
- (五)、团队激励

二、化解压力的心理疗法

- (一)、直面问题与困难（写上三大的困难）
- (二)、预设可能出现的问题（最坏结果、最好结果）
- (三)、阿Q精神
- (四)、想出每个问题的应对方式（各3种以上）

- (五)、准备材料、开始行动
- (六)、继续分析、总结思考（还可能出现什么问题，如何解决）、继续准备材料
- (七)、再次行动……
- (八)、总结、分析、自我激励

三、自我压力化解与情绪调整八大技巧

- (一)、奖励法
- (二)、微笑法
- (三)、运动法
- (四)、学习法
- (五)、转移法
- (六)、发泄法
- (七)、忽视法
- (八)、交友法

四、团队互助压力化解与相互激励六大技巧

- (一)、团队激励法
- (二)、团队体育运动或知识竞赛等活动
- (三)、个别人员谈心与激励
- (四)、团队表彰、员工展示天地
- (五)、团队培训法
- (六)、团队表扬会

五、长期压力化解方法

- (一)、赢者心态
- (二)、人生规划
- (三)、平衡人际关系
- (四)、化解各方压力
- (五)、换种思维
- (六)、药物法
- (七)、专家指导法
- (八)、改变环境法
- (九)、运动法

六、情商提升训练

- (一)、凡事正面积极
- (二)、凡事巅峰状态
- (三)、凡事主动出击
- (四)、凡事全力以赴

短片观看及案例分析：情绪调整的重要性

模拟演练：情绪调整

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、服务用语礼仪训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、影响沟通效果的因素

1、内容；2、声音语言；3、态度、情绪信心

二、营造沟通氛围

沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

三、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

四、深入对方情境

- 1、行为冰山模型
- 2、钓鱼理论
- 3、对方最关心的是什么（聆听与观察）
- 4、如何站在对方立场进行沟通
- 5、进入对方心理舒适区

五、高效引导技巧

- 1、开放式提问、封闭式提问
- 2、SPIN 提问技巧
- 3、经典高效引导技巧

六、三明治法则

第1层-积极情感层面(好)：理解、肯定、鼓励、赞美、关心

第2层-核心问题层面(坏)：询问、建议、忠告、要求、引导

第3层-积极情感层面(好)：鼓励、肯定、赞美、希望、关怀

七、高效沟通六步曲

- 1、营造氛围
- 2、理解共赢
- 3、分析策划
- 4、提出方案
- 5、认同执行
- 6、实施检查

八、25句营业厅服务禁语规避

1. 这种问题连小孩子都会
2. 这么简单的事,你都不会?
3. 你要知道,一分钱,一分货
4. 绝对不可能发生这种事
5. 你要去问别人,这不是我们的事
6. 我不知道,不清楚
7. 好像是……(可能是……)
8. 我们就是这样,要想服务好,你到XX去
9. 公司的规定就是这样的
10. 呼叫中心这么说,那你找呼叫中心去,别到我们营业厅来
11. 你看不懂吗?
12. 这种问题我们见得多了(这样的问题,天天发生)
13. 不好意思,我们营业厅关门了。
14. 我们的电脑坏了
15. 还没上班呢,出去等着
16. 墙上贴着呢,你不会看吗?
17. 不是告诉你了吗?怎么还不明白?
18. 要办理点
19. 刚才到你了,你走了,所以,你重新排队吧
20. 怎么刚开通了就马上取消,以后想好了再来办理。
21. 急什么,没看见我一直忙着吗?
22. 这是电脑算出来的,还能错吗?回家找人算去。

23. 线路坏了，我有什么办法，明天再来吧。

24. 有意见找领导去

25. 别进来了，该下班了，不办了。

短片观看、案例分析：小猪贝贝经典谈判成功成功案例分析

移动：营业厅消户案例

电信：客户投诉天翼信号案例

移动：客户投诉 10086 案例

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第五章、客户抱怨投诉的处理技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）（重点）

一、快速分析投诉产生的真实原因

(一) 客户心理不健康

(二) 客户期望值高

(三) 客户不理解我们工作流程和工作要求

(四) 服务人员态度、服务沟通技巧、分析能力待提高

(五) 已给客户造成损失

二、快速确认投诉的真实目的

(一) 求发泄不满的心理

(二) 求尊重公平的心理

(三) 求补偿损失的心理

(四) 求尽快解决问题的心理

(五) 恶意投诉心理

三、客户性格心理分析及处理技巧

(一) 和平型

(二) 力量型

(三) 活泼型

(四) 完美型

四、非补偿型难缠客户心理分析

(一) 客户为什么会粗鲁无理？

(二) 客户为什么会夸大其词？

(三) 客户为什么会做出一些让人难以接受的行为？

(四) 为什么我们做了很多的解释客户不听？

(五) 为什么好像我们说的很多实际的客观的话，客户都认为不对？

五、补偿型难缠客户心理分析

(一) “合理补偿型”客户心理分析

(二) “巨额非合理补偿型”客户心理分析

(三) 客户要求向媒体报曝光的心理分析

(四) 客户为什么提出要补偿？

(五) 他的真实目的是什么？

六、客户抱怨投诉常见处理技巧

(一) 处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

(二) 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；

(三) 避免 20 种错误处理顾客抱怨的方式

(四) 客户抱怨投诉处理的步骤

七、委婉地解释和说明公司规定的技巧、降低客户期望值

- (一) 委婉提醒法
- (二) 巧妙诉苦法
- (三) 巧妙请教法
- (四) 同一战线法
- (五) 利弊分析法
- (六) 温馨提示法
- (七) 宣传提醒法
- (八) 上级权利法
- (九) 体验呈现法
- (十) 举例说明法
- (十一) 提问引导法
- (十二) 摩托罗拉法

八、及时安抚客户情绪技巧

- (一) 语言技巧
- (二) 行为技巧
- (三) 三换原则

九、客户抱怨投诉处理技巧

“三明治”+提问引导技巧

第一层---积极情感（正能量）：鼓励、肯定、赞美、理解、关心

第二层---核心问题（解决投诉）：建议、指正、要求、询问、引导

第三层---积极情感（正能量）：鼓励、肯定、赞美、希望、关心

十、当我们无法满足客户的时候…

- (一) 替代方案
- (二) 巧妙示弱
- (三) 巧妙转移
- (四) 摩托罗拉
- (五) 巧妙的降低客户期望值
- (六) 此消彼长利弊分析
- (七) 正能量激励
- (八) 心理满足+情感关怀

十一、反复投诉、恶意投诉、补偿型投诉应对 22 大策略

- (一) 资源整合策略
- (二) 同一战线策略
- (三) 攻心为上策略
- (四) 巧妙诉苦策略
- (五) 限时谈判策略
- (六) 丢车保帅策略
- (七) 上级权利策略
- (八) 利弊分析策略
- (九) 黑白脸配合策略
- (十) 威逼利诱策略
- (十一) 息事宁人策略

- (十二) 快刀斩乱麻策略
- (十三) 欲擒故纵策略
- (十四) 团队配合策略
- (十五) 情感拉拢策略
- (十六) 步步为营策略
- (十七) 先发制人策略
- (十八) 虚实结合策略
- (十九) 迂回曲折策略
- (二十) 疲惫战术策略
- (二十一) 最后通牒策略
- (二十二) 以柔克刚策略

十二、升级投诉、疑难投诉处理策略

- (一) 解决核心问题
- (二) 代替性解决策略
- (三) 此消彼长利弊分析
- (四) 运用法律知识
- (五) 借用人性情感

短片观看或案例分析（善意抱怨投诉案例）

- 1、通信行业营业厅投诉处理案例分析；
- 2、关于欠费停机问题的咨询投诉处理案例分析；
- 3、关于网上营业厅充值不成功的投诉处理案例分析；
- 4、关于计费问题投诉处理案例分析；
- 5、2G 无线上网信号问题的粗暴无理型客户投诉处理案例；
- 6、3G 无线上网计费问题理智型客户投诉处理案例；
- 7、关于品牌互转的咨询投诉处理案例；
- 8、关于 3G 产品使用效果不如心意的咨询投诉处理案例；

十二、客户抱怨投诉处理的 22 大策略

- 1、资源整合策略
- 2、同一战线策略
- 3、攻心为上策略
- 4、巧妙诉苦策略
- 5、限时谈判策略
- 6、丢车保帅策略
- 7、上级权利策略
- 8、利弊分析策略
- 9、黑白脸配合策略
- 10、威逼利诱策略
- 11、息事宁人策略
- 12、快刀斩乱麻策略
- 13、欲擒故纵策略
- 14、团队配合策略
- 15、情感拉拢策略
- 16、步步为营策略
- 17、先发制人策略

- 18、虚实结合策略
- 19、迂回曲折策略
- 20、疲惫战术策略
- 21、最后通牒策略
- 22、以柔克刚策略

短片观看及案例分析（善意的抱怨投诉案例）

- 1、啰嗦型客户咨询投诉处理案例分析；
- 2、脾气火爆型客户咨询投诉案例分析；
- 3、精明型客户咨询投诉案例分析；
- 4、反复型客户咨询投诉案例分析；

十三、特殊客户抱怨投诉处理策略整合

- （一）、公司原因造成的抱怨投诉
- （二）、骚扰客户抱怨投诉
- （三）、恶意投诉

十四、恶意投诉/补偿型投诉处理利器

- （一）、物品
- （二）、人员
- （三）、情感
- （四）、法律（合同）
- （五）、政策
- （六）、政府

十五、服务补救技巧

- （一）、调查：收集信息
- （二）、分析：事件原因及客户心理分析
- （三）、策划：解决策略、流程及方案
- （四）、沟通：与客户沟通，达成共赢意识
- （五）、实施：全面实施解决方案
- （六）、总结：分析、检讨提升

短片观看及案例分析（难缠、恶意抱怨投诉案例、特殊抱怨投诉案例）

- 1、关于公司系统问题造成的投诉处理案例；
- 2、电力营业厅投诉专业户的投诉处理案例；
- 3、骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 4、补偿型客户抱怨投诉案例；
- 5、特殊身份客户抱怨投诉案例；
- 6、客户诉讼的庭外和解案例；

就学员提出的五个投诉难题进行示范讲解、模拟演练、分析点评

课程结束：

- 一、重点知识回顾
- 二、互动：问与答
- 三、学员：学习总结与行动计划
- 四、企业领导：颁奖
- 五、企业领导：总结发言
- 六、合影：集体合影

