

服务意识提升篇

主讲：张瑶

【培训时间】

1天（共6学时）

【培训人员】

售后服务工作人员等

【培训方式】

课堂讲述 → 案例分析 → 头脑风暴 → 情景演练 → 短片播放 → 图片展示 →



【课程前言】

这是一个两分钟的世界：

你只有一分钟展示你是谁，另一分钟让别人喜欢你，只有留给人们好的第一印象，你才能开始第二步。

售后工作人员时刻深处服务客户的频繁活动中，面对客户，我们能否成功打开服务第一扇窗就取决于您：是否可以给客户留下记忆犹新的第一专业印象、您是否拥有娴熟而稳重的商务接待沟通技巧及强大而稳定的内心力量，而这一切的表达都依托于您的内在素质及礼仪修为。经过系统实效的训练，当您与客户及他人互动时必须在“黄金时间”里表达出您独有的特质，即衣着整洁，举止得体，精

神饱满，昂首挺胸的个人形象及精湛的专业技术和人际沟通技巧方可在人际交往服务意识中取胜！让服务客户意识与沟通、礼仪交往的培训学习，在工作事业道路上助您一臂之力！

【课程大纲】

第一单元：服务意识与角色认知

一、一流的服务是企业形象的开始

服务力来自于对服务的深刻认识

顾客满意是最好的服务【情景表演-让学员判断】

我们的顾客是谁 知己知彼 百战不殆

何谓满意 何为超越客户期望值

真诚关怀、真理的瞬间【互动：意外的惊喜】

优质顾客服务的两个面

优质顾客服务的工作原则

以客为尊、以客为友、建立顾客服务的好习惯

二、如何培养服务意识【现场张瑶老师带学员音乐互动：服务意识训练】

- ✚ 用心服务
- ✚ 主动服务
- ✚ 变通服务
- ✚ 爱心服务
- ✚ 激情服务
- ✚ 换位思考
- ✚ 投其所好【视频-北京宴的微笑】

三、解码“优质合格服务七大要素”

以英文“SERVICE”(服务)中的七个字母所代表的七层含义来解读 售后
工作人员服务理念：

工作人员职业素养与职场礼仪七大要素

工作人员必备服务素养与服务礼仪十大法则：

- 1、心理素质的培养
- 2、行为素质的培养（张瑶老师带学员现场互动训练职业化行为）
- 3、专业知识和售后能力的自我提升
- 4、仪表和装束
- 5、名片递、接方式、微笑的魅力（互动：分组演练）
- 6、语言的使用
- 7、礼貌与规矩
- 8、电话礼仪及技巧

- 9、接听电话规范要求
- 10、电话跟踪技巧

四、工作人员角色认知---明确角色 绽放出色

我是谁 - 工作人员的角色定位 (音乐互动：挖掘心灵深处)

我面对谁 - 工作人员的服务对象 (互动：寻找同理心)

工作人员应该具备的服务意识与职业素质正能量-精气神

工作人员应具备的职业标准化能力

第二单元：解码-提升服务意识及应对技巧提升篇

一、“色”眼识人，解读客户“红、黄、蓝、绿”性格

- ✦ 领取你的性格密码
- ✦ 领取他人性格密码
- ✦ 探索客户不同性格客户心理冰山

二、探寻客户的需求

掌握四种性格各自具备的特征及心理需求

- ✦ 进入客户的心理世界 (聆听与观察)
- ✦ 同理心站在客户立场进行沟通
- ✦ 尽快进入客户心理舒适区

三、及时妥善处理客户不满相关技巧

- (1)、当客户不满，及时上前了解需求及时给予解释
- (2)、永远不要与客户争执
- (3)、巧妙地向客户解释
- (4)、向客户提出可行建议

(5)、自己不能处理，及时上报

(6)、必须确保顾客满意离开，这就是服务意识提升！

回顾总结培训学习内容：音乐舞蹈互动【感恩之心】结束课程！