

《移动售后服务礼仪与服务意识提升篇》

【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。经过系统实效的商务服务客户接待礼仪的训练，当您与客户互动时必须在“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中取胜，礼仪似春风，失礼失人生！让服务客户沟通、礼仪交往的学习在售后工作事业道路上助您一臂之力！



【课程时长】

1天（共6学时）

【课程对象】

售后服务工作人员等

【课程形式】

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

【课程老师】→

张瑶老师

【课程大纲】

一、服务意识与角色认知

1、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

2、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】

3、解码“售后人员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：

售后人员职业素养与职场礼仪七大要素

售后工作人员必备服务素养与服务礼仪十大法则：

心理素质的培养

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）

专业知识和售后能力的自我提升

仪表和装束

名片递、接方式、微笑的魅力（互动：分组演练）

语言的使用

礼貌与规矩

电话礼仪及技巧

接听电话规范要求

电话跟踪技巧

4、移动售后工作人员角色认知---明确角色 绽放出色

我是谁 - 售后工作人员的角色定位（音乐互动：挖掘心灵深处）

我面对谁 - 售后工作人员的服务对象（互动：寻找同理心）

售后工作人员应该具备的职业素质与正能量-精气神

售后工作人员应具备的职业标准化能力

二、移动售后工作人员成功职业形象塑造与训练

1、职业形象与行为举止礼仪修炼篇

你的形象决定你的收入----- 视频【窈窕淑男】

形象到底是什么?形象，并不是一个简单的穿衣、外表、长相、发型、化妆的组合概念，而是一个综合的全面素质，一个外表与内在结合，在流动中留下的印象。形象的内容宽广而丰富，它包括你的穿着、言行、举止、修养、生活方式、知识层次、家庭出身、你住在哪里、开什么车、和什么人交朋友等等。它们在清楚地为你下着定义——无声而准确地讲述你的故事——你是谁、你的社会地位、你如何生活、你是否有发展前途……形象的综合性 and 它包含的丰富内容，为我们塑造成功的形象提供了很大的回旋空间。

形象是事业成功的一个重要的游戏规则，成功的外表为你事业的成功起着推波助澜的作用，也可以破坏或阻挡你事业的顺利发展。一个成功的形象，展示给人们的是自信、尊严力量、能力、它不仅仅反映在对别人的视觉效果中，同时它也是一种外在辅助工具，它让我对自己的言行有了更高的要求，能立刻唤起你内在沉积的优良素质，通过你的穿着、微笑、目光接触、握手，一举一动，让你浑身都散发着一个成功者的魅力!让你做事业时事半功倍!

>>>售后工作人员的标准的仪态训练【现场演练实习】

- 热情微笑 服务客户
- 站姿训练
- 接待走姿、坐姿训练
- 见面鞠躬礼训练
- 服务手势、礼让手势、引领手势、递物姿势训练
- 有请就坐、奉茶礼仪
- 热情好客迎送客户服务礼仪

2、移动售后工作人员形象管理

仪容、仪表礼仪

- 微笑是宝 面带三分小 礼数已先到【互动：微笑苹果四动法】
 - 应用视线关注礼仪与客户交流【张瑶老师带学员做-眼神互动训练】
 - 规范化、标准化职业妆容【张瑶老师现场与学员互动指导】服饰礼仪
- 着装原则：
- 着装的 TOP 原则
 - 职场着装六不准

3、男女工作人员服饰礼仪

女性售后服务人员的形象要求

- 内衣、衬衫、领带、西装、袜子、鞋子、配饰
- 职业套装及日常着装色彩与搭配

4、男性售后工作人员的形象要求

- 内衣、衬衫、领带、西装、袜子、鞋子、配饰
- 男士着装三个三原则

三、售后工作人员的社交服务客户接待礼仪训练

1、常用称呼礼仪 ---小称呼 大智慧

入乡随俗、女性称呼技巧、记住对方的名字、多次重复对方称呼
迎客进门(你好,很高兴为您服务,请问是哪里的?)

2、见面礼仪 ---记忆犹新的第一印象

自我介绍、亲切温和,大方得体
运用“有什么可以帮到您”等启发式语气

3、握手礼仪 ---你的手会出卖你的心

握住你的手 记住你的人、握手的先后顺序、握手需注意细节

4、交换名片礼仪 ---此刻就能记住您

做到彬彬有礼,使用文明用语

5、进门礼仪、告别礼仪 ---期待而来 愉快而归

来有迎声、问有答声、走有送声
很高兴为您服务”、“还有四门需要我帮助的吗,再见!”
微笑服务客户:面部表情是微笑具有亲和力的三笑(训练)

6、重要第一声 接拨电话技巧 移动手机“三不”原则

7、进出门客户家门的礼仪 ---

- 行进左与右、中央与两侧、内侧与外侧、电梯专人驾驶与无专人驾驶

- 要主动为客户让路开门,有危险的地方要提醒客户

- 进电梯要主动为客户按好电梯按钮

- 在客户家里注意事项:

(不能随便摸别人家里的物品,不能来回在别人家串走,不能随意吃客户家里零食、不能在客户家里抽烟、不能说不文明语言、进门主动索要鞋套或自带鞋套、举止文明大方!)

8、同客户视线关注礼仪 ---敞开心扉 亲和满目的服务仪态

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

9、同客户接待人际距离礼仪 ---物理距离与心理距离

亲密距离 社交距离 礼仪距离 公务距离

10、去客户家乘车礼仪 ---尊者为先

司机开车 主人或领导亲自驾车 不同车型座次安排

四、解码-处理客户抱怨不满及应对技巧篇

1、“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、及时妥善处理客户投诉相关技巧

- (1)、当顾客投诉，及时上前了解需求及时给予解释
- (2)、永远不要与顾客争执
- (3)、巧妙地向顾客解释
- (4)、向顾客提出可行建议
- (5)、自己不能处理，及时上报
- (6)、必须确保顾客满意离开

四、客户抱怨投诉心理分析

- (1)、客户抱怨投诉三大需求
- (2)、产生不满、抱怨、投诉的三大原因
- (3)、客户抱怨产生的过程
- (4)、客户抱怨投诉类型分析
- (5)、客户抱怨投诉的心理分析
- (6)、客户抱怨投诉目的与动机

五、处理客户不满的宗旨：客户满意最大 VS 企业损失最小

六、处理客户不满的要诀：先处理心情，再处理事情

七、客户抱怨投诉处理的三明治技巧

八、客户抱怨投诉处理的六部曲

第五单元：移动售后工作人员快速辨别能力及沟通技能提升

如何快速准确判断客户性格，并采用针对性的沟通模式

从面部表情判断客户性格

从肢体动作、站姿、坐姿、走姿判断客户性格

从客户喜好及对待金钱的态度判断其性格

从拿包姿势判断客户性格

从交谈反应判断客户性格

一、影响沟通效果的因素分析

二、实用与客沟通技巧

- (1) 学习了解客人心理沟通层次图
- (2) 解读不同性格客人采用不同沟通模式
- (3) 压力下客人通常四种沟通模式再现（现场角色扮演）

三、营造沟通氛围

四、沟通秘笈：微笑、赞美、提问、关心、聆听、

五、聆听对方核心需求

六、深入对方情境

- 1、探索客人心理冰山
- 2、进入客人的心理世界
- 3、如何站在客人立场进行沟通
- 4、尽快进入客人心理舒适区

第六单元：解码客户的行为语言能力，揭开心理面纱

一、不同性格客户的沟通特点和心理需求

学习了解客户心理沟通层次图

解读不同性格客户用不同沟通模式

压力下客户通常四种沟通模式再现（现场角色扮演）

二、如何建立友谊客户桥梁

壹、 与客户的心理需求建立桥梁

贰、 学习了解客户心理发展过程

参、 学习解读萨提亚肢体语言

四、 掌握客户动态让客户满意我们的服务（现场角色扮演）

回顾总结培训学习内容：音乐舞蹈互动🌈【感恩客户之心】结束课程！