

服务理念与服务意识

➤ 培训目的

剖析服务本质、了解客人的属性、强化服务意识、理解服务意识的精髓、提升服务理念

➤ 培训时间

1天

➤ 培训大纲

1. 何为服务？

- ◆ 企业永恒的追求
- ◆ 服务的特征
- ◆ 关键时刻
- ◆ 感受与服务
- ◆ 体验经济

2. 服务的心态调整

- ◆ 企业与客户的关系
- ◆ 客人满意的内含
- ◆ 客人满意带来的好处
- ◆ 认识了解我们的客人
- ◆ 如何表现出热情友好

3. 优质客户服务的价值

- ◆ 经济发展与变化
- ◆ 服务完整产品
- ◆ 服务 - 利润的来源

- ◆ 顾客的期望越来越高
- ◆ 顾客流失的原因
- ◆ 满意顾客的价值
- ◆ 服务的关键因素

4. 优质客户服务的技巧

- ◆ 看的技巧
- ◆ 听的技巧
- ◆ 笑的技巧
- ◆ 说的技巧
- ◆ 动的技巧

5. 应对难缠的客户

- ◆ 为难缠的客户服务的原则
- ◆ 情绪化的顾客
- ◆ 高傲精明的顾客
- ◆ 吹毛求疵的顾客
- ◆ 喜欢闲扯的顾客

6. 处理客户的投诉

- ◆ 为什么会有投诉
- ◆ 投诉的实质
- ◆ 投诉的受理
- ◆ 投诉处理禁止法则
- ◆ 投诉处理关键步骤

7. 从优秀走向卓越

- ◆ 敬业是最基本的工作态度
- ◆ 积极主动地工作
- ◆ 注重细节 精益求精
- ◆ 决不找任何借口
- ◆ 具备较强的执行力
- ◆ 用最好的方法提高工作效率

◆ 永远维护企业形象

◆ 与企业共命运