

---

# 《服务营销体系构建与技能提升》培训大纲

讲师：崔自三

引子：从航空服务看服务营销的价值

## 一、认识服务营销

- 1、什么是服务营销
- 2、服务营销发展演绎
- 3、服务营销的本质
- 4、服务营销的五大特征
- 5、服务营销与关系营销
- 6、服务营销的7P组合

案例：迪士尼的服务营销剖析

## 二、服务营销体系构建

- 1、服务营销的组织架构及职能
- 2、服务营销体系中的角色分工
- 3、服务流程与标准、制度、规范制定
- 4、服务质量控制体系与评估考核
- 5、构建卓越的服务文化及个性化营销
- 6、打造高效的服务团队
- 7、顾客服务手册编制
- 8、服务营销的四大核心能力构建

案例：海尔“真诚到永远”服务营销案例解析

## 三、服务营销实战技巧

- 1、客户需求分析
  - (1) 顾客的五种类型的需求
  - (2) 顾客的四种潜在需要
  - (3) 六种方法把握顾客需求
- 2、客户服务基本技巧
  - (1) 认识你的服务角色
  - (2) 顾客服务的六个环节
  - (3) 如何为不同情绪类型的顾客提供服务
  - (4) 人际交往与沟通技巧
  - (5) 接听电话的标准与技巧
  - (7) 顾客服务的5S原则
  - (8) 服务礼仪技巧
  - (9) 情感营销——为服务营销加点糖

案例解析：麦当劳的服务营销

- 3、服务营销的7大策略

- 
- 4、服务营销的十四大手段
  - 5、客户服务管理系统
  - (1) 四种追踪顾客满意度的方法
  - (2) 顾客全面满意模型
  - (3) 服务营销三字诀：精、细、准
  - (4) 客户关系管理概念及方法
- 案例：金星啤酒集团《金质服务计划》全案解析