
服务管理类：

职业化素质修炼

【课程大纲】

一、职业化

1、什么是职业化

2、职业化所应具备的要求

---以服务为中心

---以实现经营自我为目标

---以团队为中心

---不断学习

二、如何提高员工的职业化

A、阳光心态

1、心态的力量

2、杰出企管人员所应具备的职业心态---阳光心态

3、如何塑造阳光心态

---改变态度

---学会享受过程

---活在当下

---学会感恩

---学会弯曲

B、成功的源泉

1、主动积极——影响他人

主动积极与被动消极的区别

关注圈与影响圈

主动积极的人具有的特质

练习：被动变主动

主动积极对我们的影响

案例分析：这公平吗？

我们工作中什么样的行为是 主动积极

2、敬业——建立忠诚的员工队伍

成就感的来源

爱一行，干一行

干一行，爱一行

3、责任感——职业化的底线

责任对你意味着什么？

案例分析：如果你是上级，你怎样看？

责任感的表现

4、双赢思维——团队信任的建立

信任的要素

实现信任的条件

双赢思维

如何实现双赢，增进团队信任

三、职业化的应用--自我成长与管理

1、如何与领导相处

---是转化而不是电话线

---是上司的手脚而不是耳目

-
- 是化解问题而不是转移问题
 - 是随机应变而不是投机
 - 是帮助上司作决策而不是代替上司自行决策
- ## 2、如何融入团队
- 独行侠难成其事，成功来自于团队
 - 学会认同
 - 学会控制
 - 得道多助失道寡助
- ## 3、如何适应职场游戏规则
- 勿与组织为敌
 - 业绩自动折旧
 - 升职必先升值

卓越服务理念和服务技巧训练

【课程大纲】

第一部分 让卓越的服务理念体现在服务行为中

- 一、如何才能以客户为中心
 - 小组研讨：客户为何不满？
 - 1.以客户为中心的理念和表现
 - 2.如何使客户获得的价值最大化
 - 小组研讨：检查我的客户服务水平
- 二、独享超值服务的回报
 - 1.提升客户需求的先见能力
 - 2.超值服务的无穷价值
 - 计算与研讨：超值服务的回报
- 三、抱怨是金——企业长盛不衰的理念基因
 - 小组研讨：请比较潜在价值的大小
- 四、内部客户——塑造优秀客户服务的内部环境
 - 1.服务制胜的核心秘诀
 - 2.其它客户服务理念研习
 - 案例研讨：你损失了什么？

第二部分 修炼服务沟通各个环节技巧

- 一、认识你的服务角色
 - 1.理解你的企业、工作、客户
- 二、客户服务过程中的沟通技巧
 - 1.认识服务沟通
 - 2.倾听的技巧
 - 案例分析：听的习惯
 - 3.说的技巧
 - 案例分析：说的口气
 - 4.问的技巧
 - 案例分析：问的智慧
 - 5.身体语言
 - 案例研讨：提升感染力
 - 6.电话沟通的技巧
 - 案例分析：电话接待

第三部分 提升服务过程各个阶段的服务技巧

一、优质客户服务的四个关键阶段

接待客户、理解客户、帮助客户、留住客户

二、平息客户抱怨

- 1.抓住钻石机会
- 2.走完黄金步骤

三、客户忠诚与客户资产

第四部分 提升客户服务整体水平的核心环节

一、参与服务流程优化

- 1.著名企业服务流程优化案例研讨
- 2.服务流程优化的主要途径和要点
- 3.服务圈模型及其发展

研讨：我的岗位与服务流程优化

二、共同打造一流服务标准

- 1.我的行为如何影响服务标准
- 2.服务标准提升的方向

案例研讨：检查一下我的服务标准

三、参与服务质量控制

- 1.影响服务质量控制的五个环节
- 2.看看我的行为是如何影响服务质量的

活动练习：服务质量评估的基本方法

四、塑造卓越的服务文化是客户服务的根本追求

构建卓越的客户服务体系

【课程大纲】

第一部分 让战略视角的客户服务理念落到实处

——卓越理念是一流服务的基石

一、让卓越的服务理念切实运用在经营管理实践中

- ★ 以客户为中心的战略
- ★ 使客户获得的价值最大化——企业经营中如何利用服务利润链模型
- ★ 使企业的顾客资产最大化——企业经营中如何利用顾客资产原理

二、让卓越的服务理念能够真正地指导员工的行为

- ★ 如何才能以客户为中心
- ★ 内部客户——塑造优秀客户服务的内部环境
- ★ 超值服务——提升客户满意度的心态基础
- ★ 抱怨是金——企业长盛不衰的理念基因
- ★ 服务制胜的七个秘诀
- ★ 其它客户服务理念研习

第二部分 构建一流的客户服务体系

——完善的客户服务体系是整体服务潜力发挥的可靠保障

一、客户服务体系的框架与案例

- ★ 客户服务体系的基本框架
- ★ 著名企业的客户服务体系案例研讨

二、客户服务组织体系的构建

-
- ★ 谁承担服务战略的执行者
 - ★ 客户服务部与营销部的分工
 - ★ 客户服务部经理及其职责
 - ★ 服务业与产品制造销售业的客户服务差异

三、优化服务流程

- ★ 不同意义下的服务流程含义
- ★ 著名企业服务流程优化案例研讨
- ★ 服务流程优化的主要途径和要点

四、提升服务标准

- ★ 服务标准由谁决定
- ★ 我的行为如何影响服务标准
- ★ 服务标准提升的方向
- ★ 服务标准提升与完善的机制保障

五、控制服务质量

- ★ 影响服务质量控制的五个环节
- ★ 服务质量评估的基本方法
- ★ 看看我的行为是如何影响服务质量的

六、客户投诉处理系统的构建

七、客户服务管理的现代技术

第三部分 客户服务体系的运行与管理

一、客户服务项目管理的六个主要步骤

二、客户服务体系的制度、规范、文件

三、客户服务人员的管理

- ★ 选拔优秀服务人员
- ★ 激励客户服务人员
- ★ 帮助客户服务人员
- ★ 留住优秀客服人员

四、卓越的服务文化是客户服务管理的根本追求

柔性管理

【课程大纲】

一、柔性管理的认识

- 1、服务业常见的管理问题
 - a. 从业人员流失率高
 - b. 重考核轻管理
 - c. 重结果轻过程
- 2、柔性管理到底有多重要？
- 3、谁该为柔性管理负责？
- 4、柔性管理的三大标准

二、应用柔性管理的原因

- 1、服务业的核心竞争力是人的竞争力
- 2、人才素质提升的需要
 - a、人才素质的提升全赖管理者的心态与能力
 - b、60/70/80年代人才的心态模式分析
 - c、针对当代从业人员的心态如何调整管理模式

-
- 3、服务外延的需要
 - a. 服务是一个不断超越，永无止境的行业
 - b. 服务是一个细节决定成败的行业
 - c. 服务是一个以柔克刚的行业
 - d. 创造凝聚力的企业文化的需要

三、柔性管理的应用

- 1、柔性管理如何缔造认同感
 - a、离开认同，寸步难行
 - b、下属先认同上司，才会认同上司的指令
 - c、认同是相互但又是主动的
- 2、柔性管理如何实现无障碍沟通
 - a、沟通在服务业中的价值
 - b、柔性管理如何调整角色来改善沟通
 - c、柔性管理如何调整距离来改善沟通
 - d、柔性管理如何调整方圆来改善沟通
- 3、柔性管理如何激励下属
 - a、服务的水平与激励的关系
 - b、先激后励，激励互动
 - c、先我后他，相互激励
 - d、先心后智，心智激励
- 4、柔性管理如何发挥凝聚力
- 5、柔性管理如何发挥影响力

四、柔性管理的案例分析