

《从满意度到忠诚度的优质服务技巧》

——卓越服务品质提升系列课程

【课程背景】

您的企业还在重产品而轻服务吗？

您的企业还在为留不住忠诚顾客而发愁吗？

您的企业服务理念还停留在“客户是上帝”的初级阶段吗？

您的企业服务人员还在因为客户抱怨而产生消极情绪提出辞职吗？

对于服务类型的企业来说，在对服务进行优质提升培训之前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是用一系列的语言和行为所展示出的对客户尊重、关心、帮助与支持。因此，对于服务类型的企业来说服务人员不只是需要通过简单的微笑和问好来展示自身和企业的服务素质与形象，更多的需要依靠自身对服务工作的正确态度和积极心态以及服务能力来帮助客户解决客户的实际需求。

因此，服务不只是企业的事儿，更是每一位企业人员的事儿。通过企业服务工作人员的意识、心态、礼仪、沟通、及工作能力的培训与提升，切实使企业创建优质服务品质，让每一位客户都真正的高兴而来，满意而归。

【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量。
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质。
- 3、提升个岗位服务人员的服务形象，掌握基本的服务待客礼仪。
- 4、提升服务人员的沟通技巧及客户接待细节。
- 5、规范服务人员的工作规范，提供高规格的客户服务。
- 6、掌握服务人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力。

【课程对象】 移动公司营业厅导服员、导购员、引导员、业务/服务督导

【讲授模式】 头脑风暴、案例分享、游戏互动、情景模拟、实训演练、理论指导

【授课讲师】 孙辛

【课程时间】 两天

【课程大纲】

第一天：服务理念篇——服务不再是口号，将理念落地工作

第一章——培养忠诚顾客的服务技巧 7 项提升

提升一：卓越服务的魅力源泉——心态提升

一、服务的普世定理

- 1、什么是服务？
- 2、服务的核心
- 3、什么是顾客？
- 4、最好的客户关系是什么

二、好员工带来好企业

- 1、肮脏的砌墙工还是伟大的建造师
- 2、你用什么震住客人？
- 3、客户服务的制胜法宝
- 4、远离坏情绪
- 5、好心态成就好未来

提升二：卓越服务的实现基础——业务力提升

- 1、不想成为老板的员工不是好员工
- 2、不要忽视工作中的细微联系
- 3、练就业务高手的 14 条建议
- 4、在职场上脱颖而出的 6 个途径
- 5、达成业务高手的“二位一体”工作法

提升三：卓越服务的执行法则——执行力提升

- 1、执行时普遍存在的习惯性错误

- 2、执行中应掌握的 3 个程序
- 3、执行前不能忽视的 3 个准备
- 4、执行时要牢记的 3 个要点
- 5、执行中的 4 个忌讳

提升四：卓越服务的思维方式——思维力提升

- 1、是谁阻碍了企业的发展
- 2、不要忽略每一位客户背后的价值
- 3、看人待物的 7 条忠告
- 4、看待“客我”的 12 个黄金法则

提升五：卓越服务的持续动力——销售力提升

- 1、你的企业还在做一次性服务吗？
- 2、如何做增值服务
- 3、为企业创造回门利润的人员素质要求
- 4、创造回门利润的 9 个工作习惯
- 5、具有优秀营销力人员的几个特质

提升六：卓越服务的升级系统——创造力提升

- 1、企业要么“创新”要么“关门”——茉莉花&塑料袋
- 2、激发员工创造力的 6 大途径
- 3、创新能力培养的方法
- 4、促进创新思维的几个工作细节

提升七：卓越服务的全局控制——观察力提升

- 1、企业需要“火眼金睛”
- 2、如何在工作中提升观察力
- 3、打动顾客的“五位合一”法

第二章：培养忠诚顾客之有效法宝——高效服务沟通

一、沟通，要从“心”开始

- 1、沟通的基本问题是心态
- 2、沟通的基本原理是关心
- 3、沟通的基本要求是主动

二、沟通，让服务更高效

- 1、凡事和客户讲清楚

- 2、让客户参与服务工作
- 3、主动与客户交流经验与教训
- 4、互通有无，实现信息共享

三、沟通为什么这么难？

- 1、和客户背景不同容易造成曲解
- 2、虚假消息蒙蔽人眼
- 3、偏见会让人带上有色眼镜
- 4、经验主义害死人
- 5、情绪会影响人的判断力

四、态度是沟通的第一生命

- 1、进行沟通时常见的三种态度
- 2、沟通时不要搞小动作

五、沟通的四个步骤

- 1、确认对象准备就绪
- 2、列出所要沟通信息的主要内容以及背景资料
- 3、告诉对方消息的重要性
- 4、从沟通中得到的益处

六、沟通的四大技巧

- 1、看的技巧
- 2、听的技巧
- 3、问的技巧
- 4、说的技巧

七、不同类型客户的特点及沟通方法

- 1、考拉型客户特点与沟通的方法
- 2、老虎型客户特点与沟通的方法
- 3、猫头鹰型客户特点与沟通的方法
- 4、孔雀型客户特点与沟通的方法

八、有效沟通的原则

- 1、尊重对方并表达你的真诚
- 2、认真倾听别人谈话
- 3、记住别人的名字和职务
- 4、面带微笑

- 5、把赞美当成一种习惯
- 6、避免不必要的争论
- 7、留心自己和对方的身体语言
- 8、求同存异

九、有效沟通的策略

- 1、快速与人建立信赖感的方法
- 2、让他人喜欢自己的方法
- 3、下级与上级的有效沟通
- 4、同事间有效协作的方法

十、沟通必备的行为语言

- 1、动作
- 2、表情
- 3、身体距离

第二天：卓越服务塑造篇——提升服务形象，提升顾客忠诚度

第三章：8大服务形象细节决定服务品质高低

一、服务形象之——表情形象

- 1、服务工作必备的表情
- 2、微笑的要领
- 3、微笑禁忌

二、服务形象之——仪容形象

- 1、面部要求
- 2、发型要求
- 3、服务人员女士仪容 7 大自照
- 4、服务人员男士仪容 7 大自照

三、服务形象之——着装形象

- 1、服务人员着装要求
- 2、服务人员制服穿着规范与禁忌
- 3、男士西装的穿着与禁忌
- 4、女士套装穿着与禁忌
- 5、服装搭配的要领与禁忌

四、服务形象之——言谈形象

- 1、服务人员必备的礼貌用语
- 2、服务人员的文明用语要求
- 3、服务人员的行业用语规范与禁忌
- 4、服务人员的书面用语规范与禁忌

五、服务形象之——站姿形象

- 1、服务人员服务站姿姿态
- 2、服务人员站姿禁忌

六、服务形象之——坐姿形象

- 1、服务人员常用工作坐姿
- 2、服务人员坐姿禁忌

七、服务形象之——走姿形象

- 1、服务人员工作中的走路姿态
- 2、服务人员走姿禁忌
- 3、服务人员引领客户

八、服务形象之——手势形象

- 1、服务人员工作常用服务手势
- 2、服务人员手势禁忌

第四章——客户抱怨分析与投诉处理技巧

- 1、解决客户服务的 2 个核心
- 2、影响客户行为的几个特征
- 3、维护客户关系的 7 大原则
- 4、客户抱怨的真相
- 5、不错就是不够好
- 6、解决问题别制造问题
- 7、事事照“规定”，样样行不通
- 8、客户服务要说“是”，不要说“不”
- 9、平息客户愤怒的禁忌
- 10、解决客户投诉的步骤
- 11、快速与客户建立信赖感的方法
- 12、让客户喜欢你的方法

结束：课程回顾与总结

