

## 《卓越服务品质提升实训》

### —— 服务人员服务品质提升系列课程

#### 【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、提升个岗位服务工作人员的服务形象，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】 值班经理、营业员、柜台人员、销售人员等

【课程时间】 三天

#### 【课程背景】

**您的企业还在重产品而轻服务吗？**

**您的企业还在把客户服务部门当作企业的垃圾桶吗？**

**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。

## 【课程大纲】

### 第一天：卓越服务——角色认知训练

#### 第一章：服务到底是什么？——服务意识强化

##### 一、我们不仅要服务，重要的是要做卓越服务

讲授模式：头脑风暴、游戏互动

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？服务存在于哪儿？
- 4、客户真的是上帝吗？

##### 二、服务不仅需要喊口号，关键的是要掌握 7 大“秘诀”

讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导

- 1、微笑永远是卓越服务的第一大法宝
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润
- 6、卓越服务至关重要是创造新服务力
- 7、服务视角决定服务高度

#### 第二章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——服务心态养成

讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动

##### 一、服务是“受气、低下、没尊严”的代名词吗？

- 1、我们还在曲解服务的本质吗？
- 2、服务始终来自于哪里？
- 3、乐在工作才能和气生财
- 4、好员工带来好顾客

---

## 二、心态究竟是什么？

- 1、什么是心态？
- 2、塑造积极心态的意义
- 3、如何保持良好的心态

## 三、阳光心态——卓越服务的根源

- 1、什么是服务心态
- 2、服务心态的提升方式
- 3、想要好心态首先要“变态”
- 4、保持良好心态的方法
- 5、疏导情绪的途径

## 第二天：卓越服务——角色塑造训练

### 第三章：8大形象细节决定服务品质高低——服务形象塑造

讲授模式：实训演练为主、要点讲解为辅

#### 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、服务人员的行业用于规范与禁忌
  - 4、服务人员的书面用于规范与禁忌

#### **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

#### **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：卓越服务品质起始于有效沟通——服务沟通提升**

**讲授模式：行业案例、游戏互动、讨论分享、理论指导**

#### **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、虚假信息蒙蔽人眼
  - 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**

#### **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**

#### **九、有效沟通的策略**

#### **十、沟通必备的行为语言**

- 1、动作
- 2、表情
- 3、身体距离

#### **十一、读懂形形色色的行为语言**

- 1、领域行为
- 2、礼貌行为
- 3、伪装行为
- 4、暗示行为

### **第三天：卓越服务——角色提升训练**

---

## 第五章：服务流程与规范保障卓越的服务品质——服务实战演练

讲授模式：情景模拟、案例分析、理论指导

### 一、各工作岗位服务要求及规范

- 1、值班经理岗位服务要求及规范
- 2、柜台人员岗位服务要求及规范
- 3、销售人员岗位服务要求及规范
- 4、营业人员岗位服务要求及规范

### 二：各工作岗位接待细节

- 1、各岗位工作人员通用接待流程
- 2、服务接待之——迎送客户细节
- 3、服务接待之——问候客户细节
- 4、服务接待之——询问客户细节
- 5、服务接待之——业务操作细节
- 6、服务接待之——交换名片细节
- 7、服务接待之——接打电话细节

### 三：客户投诉分析与处理

- 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

## 第六章：十根筷子坚如铁——服务团队凝聚

---

**讲授模式：游戏体验、心得分享、理论指导**

- 1、团队 VS 团伙
- 2、团队赞美与激励
- 3、团队默契与合作
- 4、团队思考与创新

**第七章：卓越服务提升课程回顾与总结**