

重塑形象，传递价值

——服务流程工作坊

讲师：张媛

课程纲要

【课程名称】 重塑形象 传递价值——服务流程工作坊

【课程背景】

在服务行业同质化竞争越来越激励的今天，独特的服务内涵，卓越的服务流程，完美的服务体验，以及标准的服务形象，越来越成为提升竞争力和强化战略落地的软实力。

在实际工作中，很多企业不了解基于战略的服务内涵是什么，因此，不能带来独特的服务体验，缺乏与竞争对手的差异化竞争，因此很难争取到消费者的重复选择，也就很难

实现业绩目标。

学习重塑形象，传递价值——服务流程工作坊课程，通过明确服务内涵，学习服务元素，梳理服务流程，最后构建服务体系，统一目标，激活团队智慧，萃取最佳实践，从目标，到框架，到方法，到工具，到执行，有建构，有演练，掌握独特服务技能，建立完善服务系统。

【课程收益】

- 建立统一目标，重塑形象的信心
- 明确服务生态系统的组成和框架，思路。
- 明确服务内涵，确定独特服务价值
- 学习和掌握服务基本规范和要求
- 掌握最近实践的萃取方法，并现场萃取现有流程
- 掌握行动学习工具，并综合应用多种行动学习方法提炼关键流程
- 完善服务流程，补充服务元素，呈现服务内涵。

【培训对象】

全体员工

【课程时长】 2天

【课程要求】

- 分组研讨，按 6-12 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备 0 号白纸每个小组至少需要 4 张，A4 纸每个小组至少需要 4 张；
- 准备两种不同规格的便签纸，每组至少 50 张和 20 张，准备美纹纸，准备彩色水笔每人一支；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用一种颜色

【授课方式】讲授、演练、团队共创，头脑风暴、世界咖啡、城镇会议、经验萃取、案例分析

【课程大纲】

第一单元：构建服务生态圈

- 重塑形象，统一目标
- 服务生态圈的构成
 - ✓ 内涵
 - ✓ 流程

- ✓ 元素
- ✓ 系统

第二单元：服务内涵——价值

- 从战略定位到服务内涵
- 从服务内涵到服务流程
 - ✓ 客户价值主张公式
 - ✓ 通用价值 细分价值与独特价值
- 从服务流程到服务元素

第三单元：服务元素——基础

- 基本服务要求
 - ✓ 热情“三到”
 - ✓ 微笑
 - ✓ 目光
 - ✓ 距离
- 服务的心态
 - ✓ 积极心态
 - ✓ 了解人性
 - ✓ 认知自己
 - ✓ 角色定位
 - ✓ 如何成为情商高手
 - ✓ 调整心态 快乐工作
- 服务的形象规范
 - ✓ 面部修饰规范
 - ✓ 服装穿着规范
 - ✓ 发部修饰规范
 - ✓ 化妆原则及技巧
 - ✓ 配饰修饰原则
- 服务的语言规范
 - ✓ 服务礼仪基本礼貌用语
 - ✓ 文明用语
 - ✓ 常用服务语言技巧

- ✓ 服务禁语
- 服务的行为规范
 - ✓ 如何处理投诉
 - ✓ 如何鞠躬、点头致意
 - ✓ 如何递物、指示方向、介绍
 - ✓ 如何正确称谓
 - ✓ 问候寒暄
 - ✓ 如何引领
 - ✓ 如何介绍
 - ✓ 如何送别

第四单元：服务流程——标准

- 流程如何创造价值
 - ✓ 创造体验
 - ✓ 提升效率
 - ✓ 沉淀经验
- 研讨：流程设计如何兑现服务内涵
 - ✓ 神州专车内涵与流程
 - ✓ 淘宝服务内涵与流程
 - ✓ 肯德基服务内涵与流程
- 确认关键流程
- 确定目业务场景
- 最佳业务场景经验萃取——从已知业务到未知业务
 - ✓ 隐性思维显性化
 - ✓ 显性思维结构化
 - ✓ 结构思维形象化
- 现场演练：业务场景流程萃取

第五单元：服务体系——运用服务元素，通过服务流程，创造服务价值

- 行动学习简介
- 行动学习构建服务体系
 - ✓ 团队列名
 - ✓ 团队任务分配

- ✓ **团队共创**
- ✓ 梳理逻辑
- ✓ 内容图像化
- ✓ 图像表格化——流程-注释-步骤-要求-话术
- ✓ **世界咖啡**
- ✓ 领导点评和后期落地