
服务之上-聪明企业如何利用服务永久推动业绩

课程大纲：

服务 3P

愿景是一切的根源

友善比聪明更重要-选择员工

有多少心，用多少心

人的服务的王道

净推荐者分数（NPS）

苹果零售店的顾客评价——A-P-P-L-E

三步得到一个快乐的顾客

授权你的员工

苹果五步服务法

服务之冠的三个简单秘密

失误补偿-专注解决问题，而不是争辩

给予顾客“三项满足”

选择销售工作的“三个喜欢”

更多鲜为人知的服务技巧

协作服务

过程设计

店铺发现度自测

店铺魅力度自测

服务创新思维方法

有形展示设计

过渡区的管理

排队等候心理

排队管理的技巧

重置顾客心理时钟

分散注意力的技巧

向服务业务模式转型

新接触点管理：

何谓“3E”？

接触点-品牌量化管理

峰终定律

问题小分队

用户洞察（观察性研究-态度研究：跟踪、录像、采访等）

五种感官体验创新设计

目标人群：任何对服务感兴趣的人

听众满意度：95-100分