

优质服务 创造感动

课程介绍

竞争经济时代的竞争，归根结底是服务质量的竞争，其实质就是员工素质的竞争；员工素质的高低决定着服务质量的高低。服务工作，是在与客户交往的过程中完成的，因此，提高与客户的沟通能力，规范客服人员的服务行为，提高为客户服务的意识，是客服人员做好服务工作的重要前提。

今天的服务比以往任何时候都难，难就难在，今天的客户要求更多，对你的期望也更多；如果你的服务没有满足他们的要求和期望，他们就会不满或抱怨。所以，当今的企业无论大小，产品服务无论简单或复杂，优质的客户服务已经成为它参与竞争的有效法宝。

本课程可以帮助您掌握，在服务经济时代的今天，获得长久竞争优势的技能与方法。

课程目的

☆了解现今社会服务的地位和作用，增强客户满意的意识，始终保持以客户为中心的态度

☆增强了对优质服务的理解和认识，为提高优质服务工作水平打下了坚实的基础

☆有效提升员工服务意识，树立新的服务理念，使员工意识到，优质的客户服务，是出自内心的一种意愿

☆提升职业化程度，塑造良好的服务形象，赢得客户的信赖，让客户在接受服务的过程中，享受美感，提高客户的舒适感觉

- ☆提高员工的服务亲和力，掌握有效的客户服务与沟通技巧
- ☆正确处理客户投诉，提升公司的正面形象
- ☆学会自我情绪控制，保证服务客户态度积极

授课时间

两天。

授课方式

激情授课，提高学员的注意力
案例研讨，培养学员的学习力
积极参与，增加学员的兴趣
情景模拟，掌握培训的精华
课后作业，巩固学习的内容

授课提纲

模块（一）客服人员职业化素养提升

客服人员的职业化形象

客服人员的品格和素养

特别提示：一家服务单位的形象很大程度上来自于一线客服人员的外在形象；

客服人员的职业化形象是服务单位实力与管理水平的体现

模块（二）树立客户服务新理念

服务的内涵

审视我们的服务品质

客户服务永远要饱有激情

拥有一颗快乐服务心

做让客户感动的服务

关注客户服务瞬间感受

特别提示：理念决定行为，行为决定结果；优质服务的提升，首先要改变每一位服务人员的思想观念，观念一变天地宽，观念不变原地转

模块（三）服务礼仪的含义与功能

服务礼仪的含义

服务礼仪的功能

特别提示：你的事业可能会在礼仪方面发展起来，也有可能是在礼仪方面而跌落下去

模块（四）客户沟通的“敬人三A”原则

接受服务对象

重视服务对象

赞美服务对象

特别提示：服务就是沟通，沟通无定法，掌握人性，利用人性，把握人性，就可作到沟通无障碍

模块（五）客服人员的仪容仪表礼仪

展示积极健康的仪容

仪容礼仪要求：面部修饰、发部修饰、肢体修饰

化妆的礼仪：女职员化妆要求与禁忌

客服人员着装要求

女士佩带首饰的礼仪

特别提示：一个人外表有无魅力，不但决定了别人对他的态度，也影响这个人对自己的态度

模块（六）客服人员优雅的举止

客服人员行为举止准则

几种常用的手势语：递接物品的手势、自然垂放的手势、引导的手

势

身势语：站姿、坐姿、行姿、致意、欠身

表情神态礼仪：要有一双会说话的眼睛、用你的眼神与顾客沟通、
微笑的魅力、微笑的基本方法

特别提示：有修养的举止，是利用外在的一举一动来传达我们内心对别人的尊重的一种方式

模块（七）商务交往礼仪规范

握手礼仪

称呼礼仪

介绍礼仪

名片礼仪

迎送礼仪

商务接待礼仪

特别提示：员工在客户面前的一举一动代表公司的文明形象，一言一行展现个人综合素质

模块（八）如何赢得客户的合作

人际交往的黄金法则

让对方做主角

莫让他人相形见绌

以低姿态出现在他人面前

怎样说服人

怎样请求人

特别提示：如果你想改变他人的看法或行为，又不想伤害他人的感情，更有效的方法是：试着去了解他，并站在对方的角度看问题

模块（九）服务人员的语言规范

声音运用规范

常用礼貌用语：称呼语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、告别语等

接听电话的礼仪

打电话的礼仪

特别提示：《诗经》上说：言语之美，穆穆皇皇。说话的谦恭、和气、文雅，前提是心灵的美好

模块（十）有效处理客户投诉的五步骤

鼓励客户发泄，排解愤怒

充分道歉，控制事态稳定

收集信息，了解问题所在

承担责任，提出解决方案

让客户参与解决方案

特别提示：小心翼翼地呵护客户的自尊心；失误后立即解决，越拖延损失越大；敢负责任麻烦越少，害怕责任问题越多

模块（十一）如何减少客户抱怨的产生

个人仪表；

专业的素质；

非语言沟通；

提供差异性的服务

提供超值服务

特别提示：耐心倾听和询问原因是处理投诉的正确方法；让服务变成一项你好我好大家都开心的工作

模块（十二）保持乐观情绪 缔造阳光心态

情绪控制与职尚

积极思考，发现美好

抱怨命运不如调整心态

工作着并快乐着

不做钻进瓶子里的章鱼

缔造积极的阳光心态

**特别提示：工作中不是没有快乐，而是没有制造快乐的能力；用有发现快乐的眼
睛和制造快乐的能力，我们的工作场所就会是一个令人心情舒畅的会所**