

《营业厅服务能力提升与强化管理》

课程提纲

【课程目标】 培养提高效率的职业工作意识；了解工作中易产生阻碍工作效率提升的因素；掌握提升工作效率的方法；学会营业厅服务质量监测及数据分析 PPT 制作；强化营业厅服务质量管理、营业厅服务现场管理、营业厅服务质量督导技术。

【课程对象】 营业厅服务监督人员；营业员厅经理。

【课程时间】 2 天

【课程大纲】

一、现代服务新理念

1. 为什么要让客户满意
2. 影响服务效果的三大因素
3. 客户满意度 VS 忠诚度
4. 由客户满意到客户忠诚的服务策略
 - ✦ 主动服务
 - ✦ 创造惊喜
 - ✦ 增进互动
 - ✦ 超值享受
 - ✦ 细节到位
 - ✦ 量身打造
 - ✦ 关怀体贴
 - ✦ 客服工具

二、客户服务的 MOT、客户期望与客户满意度

1. 服务管理的 8 大要素
2. 服务蓝图
3. 制胜的 MOT
4. 练习：分析中国移动的 MOT
5. 影响顾客满意度的 5 大因素
6. 顾客满意方程式

7. 提升客户忠诚度的 7 条途径

三、营业厅的现场管理

1. 现场环境管理

- ✚ 环境要素的组合
- ✚ 细节决定成败
- ✚ 环境识别方法

2. 现场销售氛围塑造

- ✚ 视觉刺激
- ✚ 听觉刺激
- ✚ 利益刺激
- ✚ 提倡“站立式、走动式、一对一、顾问式”的服务

3. 现场产品陈列技巧

- ✚ 陈列原则
- ✚ 专业陈列技巧

4. 现场设备管理

5. 现场安全管理

6. 现场流程与环境优化

- ✚ 布局优化
- ✚ 接待流程的优化
- ✚ 产品展示或体验区的管理
- ✚ 排队管理
- ✚ 班会管理
- ✚ 现场 5S 管理

四、现场员工服务质量督导管理技术及数据分析 PPT 制作

1. “细节决定成败”——发现现场员工行为偏差
2. 现场督导——解决现场员工行为偏差
3. 现场沟通
4. 问题追踪与反馈
5. 如何激发员工的工作热情——现场激励

6. PPT 数据分析及数据表现

- ✚ 数据报告及数据可视化
- ✚ PowerPoint 数据表格及图表引入技巧
- ✚ 数据可视化—用图表说话
- ✚ 演示数据高级表现—图表动画

五、营业厅服务效率管理提升

1. 时间特性认知与支配能力分析

- ✚ 时间的特性
- ✚ 支配能力是时间的关键
- ✚ 讨论：我们的时间管理出了什么问题

2. 阻碍工作效率提升的因素

3. 时间管理理念、方法与工具

- ✚ 时间管理步骤
- ✚ 确立你的目标
- ✚ 时间管理最重要的方法
- ✚ 认识优先矩阵
- ✚ 讨论：如何应对压力下的时间管理
- ✚ 问题解答：如何做日计划、周计划、月计划、年计划？
- ✚ 工具：时间管理效能手册
- ✚ 问题解答：有效授权的要点
- ✚ 有效的会议与文件管理

4. 把握时间提高工作效率的职业工作意识

- ✚ 制定时间管理计划
- ✚ 养成快速的节奏感
- ✚ 学会授权
- ✚ 高效的会议技巧

5. 养成良好的自我管理习惯

六、课程回顾与问题解答