

---

# 服务心态与服务意识

## ——服务天职之我辈该当“如何”

讲师：黄铮

**前言：**服务行业是永不落幕的行业，在经济社会中服务创造资本，服务产生利润，服务也打造品牌。然而，现今社会 80 后、90 后全面进军服务岗位，心态飘忽不定，这山望着着那山高，离职率居高不下，培训嫣然变成给被人做嫁衣，怎么留住员工，拧成一股绳，变成生力军是每个服务企业都在思考的问题。

与此同时，员工也在选择能让自己稳定下来的企业，迷茫于不知道如何处理工作中的种种问题，棘手的是不知道该怎么捋顺工作流程和如何让自己提升。

企业的思索和员工的迷茫在本课题中有所体现，本课以 4 个“如何”，来解答员工心中的困惑，通过训练和培训能合理的让员工有方向感，让员工有技巧学，不空洞、不一味洗脑，还员工一个明亮前程。

### 第一个如何：“如何”调整好自己的心态

#### 导言

##### 1、聚焦员工现存问题

- (1) 心态不稳定，情绪时好时坏
- (2) 责任心和团队精神缺乏
- (3) 把“站岗”混同于“工作”
- (4) 不会说话，不会热情

##### 一、心态决定人生成败

- 1、关于心态的基本现象
- 2、关于心态的三种体验
- 3 心态能够决定成败吗？
- 4 职业成功的黄金心态模型

##### 二、阳光心态——快乐工作

- 
- 1、改变不了事情，就改变对待事情的态度
  - 2、发现美好，乐观豁达
  - 3、正确比较，知足长乐
  - 4、只看自己拥有的，不看自己没有的
- 5、酸甜苦辣才是真正的人生
- 6、和谐平衡，多元成功

### 三、积极心态——自动自发

- 1、弗兰克的伟大发现
- 2、正确处理好三件事
- 3、积极行动，拒绝拖延
- 4、笑对挫折和磨难
- 5、给自己积极地提问
- 6、失去太阳，拥抱星星

### 四、老板心态——多快好省

- 1、把老板当成第一客户
- 2、结果意识——总是多一点
- 3、效率意识——总是快一点
- 4、质量意识——总是好一点
- 5、成本意识——总是省一点
- 6、职业成功的两大定律

### 五、共赢心态——修炼情商

- 1、别人和自己一样重要
- 2、情商比智商重要
- 3、只有付出才会有所得
- 4、决策者与管理者的必备素质
- 5、为什么领导和技术高手的薪水多
- 6、为什么高学历者给低学历者打工

## 第二个如何：“如何”提升自己的工作技巧

### 一、服务人员行为举止礼仪

- 1、保持良好姿态的技巧
- 2、打招呼及欢迎礼仪
- 3、标准走姿
- 4、标准取物姿势

- 
- 5、手位指示及手势的含义
  - 6、鞠躬礼（鞠躬、眼神、微笑），怎样与客户打招呼
  - 7、眼神——传递内心热情的第一通道
  - 8、微笑——你的微笑可以抓住客户的心

## 二、服务人员专业服务技巧

### （一）、服务沟通的技巧

- 1、尊重客户的技巧
- 2、有效沟通的提问技巧
- 3、有效沟通的倾听技巧
  - A、倾听的好处
  - B、倾听的障碍
  - C、倾听的五个层次
- 4、准确的表达
  - A、坚持正面的表达
  - B、运用对方的语言
  - C、基于客户利益的表达
  - D、坦陈自己的感受
  - E、怎样对客户说“不”
  - F、用“你可以……”代替“不”

## 三、如何进行您的工作

- 1、企业人工作的基本守则
  - 守则1 永远比上司期待的工作成果做得更好
  - 守则2 懂得提升工作效能和效率的方法
  - 守则3 一定在指定的期限完成工作
  - 守则4 工作时间，集中精神，专心工作
  - 守则5 任何工作都要用心去做
  - 守则6 要有防止错误的警惕心
  - 守则7 做好整理整顿
  - 守则8 秉持工作的改善意识
  - 守则9 养成节省费用的习惯

## 第三个如何：“如何”进行企业内外人际关系交往

### 一、理解企业人际关系的含义

---

## 二、 如何赢得合作的人际关系

### 三、 赢得合作的谈话技巧

1. 用建议代替直言
2. 提问题代替批评
3. 让对方说出期望

### 四、 与上司的相处之道

1. 理解上司的立场
2. 有事情要先向上司报告
3. 工作到一个段落，需向上司报告
4. 向上司提出自己的意见
5. 向上司提供情报
6. 依上司的指示行事
7. 不要在背地说上层主管的闲话

### 五、 与同事的相处之道

1. 第一要素：以和为贵
2. 第二要素：必须学会尊重同事
3. 第三要素：千万不要发生矛盾，即使有，也要想办法解决
4. 与异性同事交往的职场规矩
5. 学会与各类同事打交道（死板型、傲慢型、争强好胜型、急性子型、刻薄型等）

## 第四讲、“如何”满足客户需求

### 一、客户的定义

- 1、客户分为两类
  - A. 内部客户
  - B. 外部客户

---

## 2、对客户认识

- A. 是企业最重要的相关方
- B. 是企业的依靠和生存的基础
- C. 决定企业的兴衰
- D. 客户值得企业高度关注
- E. 客户有选择的权利
- F. 客户有需求，企业才有市场，员工才有工作
- G. 客户的需求具有个性化

## 三、树立客户服务意识？穿插沟通内容

### 3、服务客户的步骤及技巧

- A. 了解详情
- B. 及时反馈
- C. 征求客户建议
- D. 提出可行建议
- E. 协商解决方案
- F. 答谢客户

### 4、如何做好客户服务

- A. 转变观念
- B. 建立信任
- C. 强化沟通
- D. 目标导向
- E. 换位思考

### 5、提高服务意识的五种修炼

- A. 承担责任
- B. 积极主动
- C. 善待客户
- D. 协同合作
- E. 适应变化