
沟通 100 满意 100——为中国移动定制

培训对象

营业前台管理者（店面经理）

课程收获

使学员清楚了解服务的概念及重要性
帮助学员培养专业客户服务应有的良好习惯
提升与顾客沟通的技巧
掌握处理顾客投诉的技巧
订立个人行为改善目标

课程大纲

一、什么是现场管理？

名词解释——现场管理

做好现场管理能为我们带来什么？

现场管理标准

中国移动营业前台现场管理的四个要点——服务人员、顾客、流程、设施

顾客是如何评估营业厅现场的？

二、常规情况下的现场管理

为什么要分为常规和非常规？

顾客“检查”的是什么？

没有投诉就是做得很好了吗？

黑客检查对我们有什么影响或促进？

现阶段营业前台存在的环境问题分析

现阶段营业前台存在的流程问题分析

流程改进建议

对服务设施的考量及改进建议

利用标准化表单进行环境管理

现场考核方法

互查的策略与具体操作方法

营业员的服务规范化管理方法

三、非常规情况下的现场管理

什么是非常规时刻？

非常规时刻对服务厅的深远影响

哪些情况属于服务厅的非常规时刻？

顾客对非常规时刻的需求

客流量统计对非常规时刻的指导意义

非常规时刻的应急系统设计

顾客服务康复系统设计

以顾客为中心的战略——真实一刻

对顾客进行战略上的思考

四、自己动手改善现场

营业员可以做什么？

店面经理在改善中的职责

改善现场的策略与步骤

理解顾客的需求

如何更有效地收集改善建议？

四张表帮助营业厅做得更好

顾客意见（建议）反馈渠道规划

对顾客意见的有效分析

五、现场监督与检查

店面经理在营业前台应做的事

店面经理的职业化对现场管理的作用

纠正问题的策略与步骤

监督什么？检查什么？

“微笑提点”的优点及应改进之处

如何利用“神秘顾客”提升服务质量

聘请服务监督员的策略与方法

基于营业厅标准化管理的改进

营业基础篇

培训方式

一、客户服务的概念（案例分析讨论）

理解中国移动营业前台的顾客服务

从营业厅功能入手分析顾客对前台服务的要求

前台顾客服务的内涵

何谓优质顾客服务？

优质顾客服务的程序

优质顾客服务对中国移动意味着什么？

顾客对前台服务的期待

前台接待、受理与流动各角色在服务职能层面的差异

建立有价值的顾客服务

优质顾客服务的障碍

说明：

该段课程使用案例教学；讲师将组织学员讨论：

两拨顾客走进营业厅，第一拨顾客被及时接待，而第二拨顾客却无人问津，导致其中有一位情绪激动；如何解决这种问题？

二、建立职业化的服务形象（短片观看与分析讨论）

“我在为谁而工作？”

职业化——影响顾客看法的关键

建立服务意识与良好工作态度
员工个人服务形象管理
有效的服务标准术语运用
专业化的服务行为技巧
第三方和黑客检查的表单分析

说明：

该段课程使用中国移动营业前台的实景短片教学；
同时组织学员就营业前台的稽核细目展开讨论并提供稽核清单。

三、提高顾客服务满意度（案例分析讨论）

什么是顾客满意度？
顾客对服务本质的认知
顾客对服务策略的认同度
顾客对服务系统的认知
顾客对服务人员的认知
顾客关注的服务价值
营业前台影响顾客满意度的要素分析

说明：

该段课程将组织学员就一位顾客在中国移动营业前台的遭遇展开讨论，最终帮助学员深刻领会满意服务的含义。

四、有效的顾客沟通技巧（短片讨论教学）

沟通是接待、服务、销售的基础
如何给顾客留下良好的第一印象？
如何让顾客不能忘记？
如何让顾客还愿意来？
高效顾客沟通的步骤
克服沟通中的障碍
了解顾客的真实需求
对走进营业厅的顾客进行细分
11种特殊顾客的应对技巧
判断顾客的行为模型
呈现服务内容的技巧
促成顾客对服务认同的技巧
如何答谢顾客

说明：

该段课程将以一段在移动营业前台拍摄的实景短片进行讨论式教学，通过真实的营业员与顾客的现场对白，使学员完全理解沟通的意义以及营业前台在沟通中经常出现的一些忌讳。

五、顾客抱怨与投诉的处理（案例分析短片教学）

顾客不投诉是否意味着 100%满意？

抱怨与投诉是一回事吗？

不要让抱怨升级成为投诉

对待顾客抱怨与投诉的错误看法

顾客投诉对我们意味着什么？

顾客投诉的动机和原因

顾客对服务不满的反应

喜欢投诉的顾客的行为特征

顾客在移动前台投诉的 22 个类型

有效处理各类投诉的技巧

如何处理难缠无理的顾客

如何回应错误投诉的顾客

六、如何做好 CSM？

什么是 CSM？

营业厅为什么要搭载 CSM 功能？

实施中的要点与重点

说明：

该段课程使用中国移动营业前台的实景投诉短片进行讨论式教学；

同时组织学员对顾客关于资费、服务的投诉案例进行分析，最终总结出一套应对不同类型投诉的实操方法。

员工管理篇

七、人员管理工作实现现场最优化

什么阻碍了营业员的积极性？

营业员的思维方式与心态对现场管理的正负面影响

如何使营业员发现工作中的不足？

如何保持现场水平？

a) 营业厅团队的理解

何为高素质的团队？

团队情商的价值与提高方法

“一团和气”的营业厅问题在哪里？

营业厅团队凝聚力提升的具体方法

如何有效协调前后台关系

b) 做优秀的店面管理者

评估营业厅经理及营销经理的标准
优秀营业厅经理的素质
员工特性与管理类型
建立正确的管理风格

为什么有些新任店面经理事必躬亲？
事必躬亲型的店面经理会有哪些管理隐患？

为什么有些店面经理上任后却发现团队成员在有意疏远他？
为什么有些店面经理做不久却总想回到营业员岗位？

为什么好的决策在实施过程中却总出现各种问题？
如何有效提升员工执行力？

c) 如何有效实施营业员辅导
树立正确的辅导心态
成功实施晨（例）会辅导的四步曲
员工辅导的内容应包括哪些？
前期准备阶段要务
辅导实施阶段要务
如何有效支持员工行为改进？

d) 基于现场改善的员工激励
激励是什么？
激励与奖励有何不同？
激励有何作用？
通过激励改善现场的策略
“员工园地”对于现场改善的辅助作用

e) 危机管理

什么是危机和危机意识？
危机会给我们带来什么负面的影响？
危机能给我们带来积极的一面吗？
为什么会有危机产生？
如何正确看待危机？
危机有没有办法防范？
如何在危机发生时尽快调整和控制以使损失最小化？
利用和驾驭危机的策略
如何在可控范围内制造危机达到我们的目的？