

---

# 《烟草行业卓越的客户服务意识培训》

## 【培训背景】

未来企业拼什么?拼服务!只有拥有最完美服务的企业，才是客人永远用行动和货币去支持的企业。

服务是企业参与市场竞争的有效手段，也是企业管理水平的具体表现。随着市场经济的发展，也带来了企业服务竞争的不断升级，迫切要求企业迅速更新理念，把服务问题提高到战略高度来认识，在服务上不断追求高标准，提升服务品位，创造服务特色，打造服务品牌。

美国著名的管理学家托马斯·彼得斯和罗伯特·奥特曼调查研究了全美最杰出的43家企业后指出：这些公司不管是属于机械制造业，物流行业，或是高科技工业，他们都以服务业自居。

## 【培训时间】

两天

## 【培训对象】

企业全体员工

## 【培训目的】

1. 通过培训提升学员的服务理念;
2. 通过培训提升学员的服务意识;
3. 通过培训帮助学员塑造职业化的形象;
4. 通过培训使学员掌握规范的服务、与投诉处理技巧;
5. 通过培训塑造企业的服务形象、完美树立优质服务品牌。

## 【课程大纲】

头脑风暴：您碰到哪些关于服务、服务管理方面的问题？

### 第一讲：为什么要让客户满意

1. 为什么要建立客户意识
2. 企业核心竞争力的体现
3. 服务理念的“数字化”观点

- 
4. 客户不满意的后果
  5. 客户满意带来的好处
  6. “客户满意”的真实含义
  7. 为什么要建立服务客户的意识
  8. 服务与业绩的关系

## **第二讲：具备良好心态和正确服务理念**

### **一、思想定位，热爱服务**

1. 我做服务，我自豪
2. 我热爱服务工作
3. 将服务工作作为一生的选择

### **二、摆脱不良心态的纠缠**

1. 跳出畏惧的心理漩涡
2. 战胜胆怯
3. 克服倦怠
4. 冷静沉着
5. 重新振作
6. 一笑了之

### **三、以客户为中心的服务理念**

1. 客户服务的概念
2. 创造客户，服务个性

## **第三讲：服务人员情绪调整训练**

---

## 一、认识压力

## 二、积极心态塑造

凡事正面积极、凡事巅峰状态、凡事主动出击、凡事全力以赴

## 三、疏解压力与情绪调整技巧

## 四、自我的压力与情绪管理

## 五、自我激励七大技巧

奖励法

微笑法

运动法

学习法

转移法

发泄法

忽视法

## 第四讲：服务沟通训练

### 一、影响沟通效果的因素

内容

声音语言

态度、情绪信心

### 二、沟通六件宝

微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

### 三、高效引导技巧

开放式提问、封闭式提问

---

SPIN 提问技巧

经典高效引导技巧

#### 四、高效沟通四要诀

### 第五讲：客户抱怨投诉的处理技巧

#### 一、服务意识决定顾客抱怨处理的结果

你能容忍客户的抱怨吗?你是如何对待客户的抱怨的?是怒目相对?还是一笑了之?认为客户是在找茬还是会反省自己?如何看待客户的抱怨以及处理客户的抱怨，将是客户服务的重要一环。

1. 面对顾客抱怨应该具有的态度——态度决定一切
2. 与客户争论之结果——永远无法在与顾客的争论中获胜
3. 服务态度对顾客的影响——换位思考
4. 客户的情绪银行——储蓄还是借贷
5. 处理客户抱怨的原则——行动指南
6. 延续——服务后的关怀

案例：“如何应对顾客辱骂?”

#### 二、客户投诉处理技巧

- 1、客户抱怨投诉心理分析
- 2、产生不满、抱怨、投诉的三大原因
- 3、客户抱怨产生的过程
- 4、客户抱怨投诉目的与动机
- 5、超越客户满意的三大策略
- 6、处理客户投诉宗旨
- 7、处理客户投诉的要诀

——先处理感情，再处理事情;

---

### 三、6种错误处理客户抱怨投诉的方式

### 四、影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素

1. 处理时的沟通语言
2. 处理的方式及技巧
3. 处理时态度、情绪、信心

### 五、客户抱怨投诉处理的六步骤：

1. 耐心倾听
2. 表示同情理解或真情致歉
3. 分析原因
4. 提出公平化解方案
5. 获得认同立即执行
6. 跟进实施

### 六、客户抱怨投诉处理的三明治技巧

### 七、巧妙降低客户期望值技巧

1. 巧妙诉苦法
2. 表示理解法
3. 巧妙请教法
4. 同一战线法

### 第六讲：客户服务意识培训总结