

---

# 《卓越的五星级客户服务》

## 【课程背景】

企业竞争发展到现在，客户服务已经不是简单的、最低要求的礼貌问题，光说应酬话或光说“是”已经不够了——绝大多数企业早已可以在这一点上做的很好。对于处于激烈竞争中的现代企业来说，客户服务方面的竞争直接决定着企业市场运营的成败。除了优良的产品，良好的服务品质已经成为企业的一种核心竞争力，一个企业，服务品质必须作为基本素质要求加以重视。一个重视服务，不断改善服务品质，提供服务质量的企业必然会受到客户的更加认可，满意度的提升从而使客户成为忠诚客户，直至成为永久客户。

## 【培训时间】

1天

## 【培训人员】

基层人员及管理干部

## 【课程大纲】

### 一、客户服务的基本理念：

#### 1、了解服务：

服务的内涵

服务的特性

服务的价值

#### 2、服务的对象：

服务自己

服务同事

服务亲朋

服务客户

#### 3、满意服务的原则：

#### 4、评估服务现状：

---

评估现有服务水平

找出差距，区分服务好和坏

## 二、客户服务标准

服务标准的升华

服务标准由乘客决定

了解并超越乘客的期望

学会打破客户交往的平衡，不断超出乘客的期望值

只有超越客户期望的服务才造就忠诚的客户

如何了解客户的期望值

## 三、优质服务的诀窍：

看、听、说的技巧

看的技巧

如何观察客户

实战演练观颜察色

目光注视

如何观察顾客

预测顾客的需求

顾客有五种类型的需求

确认客户的期望需求

机会与需求的关系

听的技巧

---

拉近与顾客的关系

有效倾听

倾听的技巧

倾听过程中应该避免使用的言语

听的障碍

如何接听电话

接听电话的技巧

检验理解

你会听吗——听力实战演练

说的技巧

如何有效利用开场白

引导顾客

运用“FAB”引导顾客

常用服务用语

用顾客喜欢的方式去说

#### **四、提升服务客体的外在形象：**

##### **1、形象的重要性：**

形象是一个人的全面素质，一个秀外慧中的动态印象

成功的形象塑造决定成功的人生道路

老总是品牌，职员是广告牌

##### **2、形象的外在表现**

55% 外表——体态、体貌、动作、姿势、体现人的精神状态

---

38% 声音——语调、语速、语气、音质、音色、音量中都体现人的自信和气质

7% 内容——说的什么?反映我们每个人业务或事件的表达能力

### 3、提升服务客体内在素养：

让别人喜欢的原则：不炫耀、尊重、保密、应该

## 五、服务心态调整

1、服务心态：积极;主动;空杯;双赢;包容;自信;行动;给予;学习

2、服务用心：气质源于内心;服务回报真心;品质保证爱心;换位服务感恩之心

心态流程与环境

职业心态五阶段

决定成败的心态

职业心态五阶段

情景与心态关系

企业文化和同化

### 3、价值心态

价值观与三层级

心态的目标导向

目标划分与价值

价值观的四步骤

价值心态的评估

目标确立和实行

### 4、消极心态

期望值和落差

---

阻止才华原因

平凡但不平庸

极限理论应用

## 六、对待服务难点：

### 1、客户需求分析：

基本需求分析

人性需求分析

客户类型分析

### 2、处理顾客投诉：

分析顾客投诉

处理不同的顾客投诉

学会让那些难伺候的顾客站到你这边来

把生气的顾客变成忠实一族

讲授、案例、讨论、商业游戏、能力测试等。