

---

# 《服务意识与服务品质提升》

## 课程背景：

当今社会，产业的分化越来越细致，对专业的要求越来越高。企业的软实力替代了企业的硬件实力、资源实力，成为企业最核心的竞争力。对于服务型行业，优质服务就是软实力。如何做到服务的高质量高标准，并一如既往的坚持做下去，是一个企业成功的根本内核。

如何解决企业的服务质量显得尤为关键。企业的培训，是给客户的人性化、差异化的优质服务的基础。通过培训，提高员工的整体认知水平和素质，做好当下的服务工作，立足于本质工作尽职尽责的完成，才能谈到服务质量的不断上升。

为了保障企业员工能接收到最专业的培训，也为了让服务的标准统一化，我们将结合贵公司的实际需求，针对本行业设计开发“五星级服务”专业课程。

## 课程时长：

1天 = 6小时/天

## 课程大纲：

### 第一部分：服务意识与服务心态

#### 第一节：分析服务工作面临的挑战

- 1.客户的要求越来越高
- 2.活动：客户服务意味着什么
- 3.客户需要什么样的优质服务
- 4.目标树：如何呈现出优质的客户服务案例对比、视频、小组讨论、游戏

#### 第二节：定位你的角色

- 1.无论客人怎样无礼，都要牢记：我是一名服务人员
- 2.做好每一个细节，让客户满意是唯一任务
- 3.为客户服务是自己存在的理由

#### 第三节：树立良好的服务意识

- 1.我们靠什么竞争？

---

2.你愿意为了企业而改变吗?

3.大树与小草理论

4.链条原理与“100-1=0”

5.你在为谁工作?

6.对工作负责就是对自己负责

#### **第四节：选择你的工作态度**

1.用心在工作上

2.要对客户充满感情

3.大多数人用嘴服务，我们要用心服务

4.“要我服务”和“我要服务”

#### **第二部分：定位“五星级”高端服务**

##### **第一节：什么才是高端服务**

1.高端服务像无形的外衣

2.服务是用来感受的，不是用来说的

3.你的职业形象决定了你的服务规格

##### **第二节：高端服务的无形性**

1.客户觉得好才是真的好

2.好的服务就是把最简单的事做到最好

3.坚持做到“首问负责制”

##### **第三节：最好的服务有两种，你是哪一种**

1.你提供的是农家乐式的服务还是五星级服务?小组讨论、角色扮演、情景演练

#### **第三部分：高端服务五项修炼**

##### **第一节：看的功夫**

---

1.目中有人是一种修养(看的礼仪和技巧)

2.注视的区域(正三角与倒三角)

3.你的眼神里有尊重吗?讲授、案例

示范、演练、角色扮演

## **第二节：笑的魅力**

1.微笑面对客户的好处

2.微笑迎客训练

## **第三节：听的艺术**

1.倾听在服务中的作用

2.倾听的技巧

## **第四节：动的内涵**

1.重视“7”秒钟效应

2.重要的“55387”定律

3.呈现出谦恭的仪态

4.使顾客感到自信与被重视的接待方法

5.具有企业特色的致意礼

## **第五节：说的技巧**

1.从第一声问候开始

2.你会运用礼貌用语来展现你的修养吗?

3.语气语调语速体现出你的热情

4.永远不要说不