

# 《五星客户服务》

(1-2天)

## 课程对象：

- ✦ 所有服务人员、服务经理主管等。

## 课程目标：

- ✦ 了解什么是五星服务
- ✦ 掌握五星服务的具体内容
- ✦ 提升服务的品质
- ✦ 带来服务水平与技巧的突破

## 课程背景：

随着经济发展，人民生活水平的提高，客户对服务的要求越来越高，因此，企业为了因应客户的心声，一些火辣辣、热辣辣的口号便应运而生：客户是上帝、客户永远是对的、客户是我们的财神爷、客户是老板、客户给我们发薪水、客户第一员工第二。但是，在喊了这些类似“我爱你”这样的口号后，其服务意识、服务水平、服务技巧都会自然而然提高吗？答案当然是否定的。据调查，国内所有企业的评价服务得分，大概在 50-60 分左右。也就是说，我们的服务还需要进一步提高、进一步加强、进一步修炼，才能满足日益成长的客户需求与客户期望。

## 课程大纲：

### 前言：

- ✓ 服务的障碍
- ✓ 客户不满意
- ✓ 客户抱怨歌
- ✓ 游戏-客户服务意味着
- ✓ 将“心”比“星”

### ★一颗星：服务人员的“修”

## 一、心态修炼

- ◇ 职业规划
- ◇ 工作职责

◇能力素质

◇心态调整

## 二、礼仪修炼

◇礼仪的作用

◇仪表礼仪

◇饰物佩戴

◇语言

◇电话应答

## 三、微笑修炼

◇微笑的内涵

◇微笑的原则

◇微笑的四个要领

### ★★二颗星：服务人员的“能”

## 一、接触契机的探寻

◇察言观色

——动作观察

——眼神观察

——嘴巴观察

◇细微处见真情

◇如何与客户靠的更近

◇禁忌

## 二、聆听

◇倾听的原则

◇倾听五部曲

◇倾听技巧

◇倾听反馈

◇倾听的动作套路

## 三、说

◇心想与口说

- ◇说话的四条原则
- ◇说话的目标
- ◇表达的基本技巧
- ◇最高表达境界

### ★★★三颗星：服务人员的“应”

#### 一、异议应对

- ◇异议的四大原因
- ◇异议处理的四大原则
- ◇异议处理的四个步骤

#### 二、提问应对

- ◇提问的好处
- ◇开放式提问-畅所欲言
- ◇封闭式提问-多选一
- ◇是非式提问-划清界限

#### 三、投诉应对

- ◇什么是投诉
- ◇有效投诉与沟通性投诉
- ◇影响客户心情的因素
- ◇客户不满的时候最想做的事情
- ◇客户投诉心理分析
- ◇处理投诉总原则
- ◇客户投诉处理五部曲
- ◇客户投诉处理的“三换”与“三忌”

#### 四、突发事件应对

### ★★★★四颗星：服务人员的“谱”

#### 一、客户类型

- ◇性别差异-男性女性
- ◇年龄差异-青年中年老年
- ◇职业差异

◇ 性格差异-冲动/感性/犹豫不决/随意/理智/斤斤计较

二、消费心理---洞悉

三、量体裁衣---特殊客户

四、提升满意度

——基本服务、满意服务、超值服务、难忘服务

★★★★★五星级：服务人员的“美”

◇ 赞美的原则

◇ 赞美点-男性

◇ 赞美点-女性

◇ 赞美点-老年

◇ 赞美的机器

◇ 赞美的四个忌讳