



服务关系你我，沟通创造价值

——某集团柜面人员全面服务意识提升

【课程背景】

在商业竞争如此激烈的环境中，产品推陈出新的速度不但快，同质性也愈来愈高，因此，产品的差异性已不再是取决胜负的唯一关键，取而代之的是顾客对服务质量的要求，尤其，当服务的标准由提供服务者的主观角度，转移成以顾客的感受为目标时，顾客对服务的满意与否，将是决定产品的市场竞争性，及企业存在的价值。

为了加强柜面人员在服务顾客的服务意识和行为，提供更切合顾客需要和满意的完美服务，并在给予客户精准化服务时，巧妙的运用沟通技巧，挖掘客户潜在需求，便于销售人员后续跟踪与反馈，针对以上需求，特拟定本次《服务关系你我，沟通创造价值——某集团柜面人员全面服务意识提升》课程。

【授课方式】

现场集中面授+概念形象讲述+案例分析研讨+操作方法传授+小组交流互动+实战指导总结等。

【授课对象】

柜面服务人员、柜面管理人员

【授课时间】

1天

【授课地点】

客户自定

【课程收益】

1. 通过培训使柜面员工清晰的了解服务品质提升、服务营销重要作用；
2. 通过培训使柜面员工拥有良好的服务意识及服务精神；
3. 通过培训员工使企业拥有更好的服务品质及服务行为；
4. 通过培训使员工掌握客户潜在需求挖掘与沟通的实战技巧。

【课程大纲】



第一单元：服务理念与服务意识 (3小时)

一、树立全新的客户服务理念

- 1、服务精神
- 2、现代服务营销理念
- 3、为什么需要优质的服务
- 4、服务的几个层次
- 5、正确的服务理念

案例：最难忘的客户服务经历

故事：两颗种子，两种人生

讨论：保险行业的本质

总结：全新理念，互为顾客，环环相扣

二、“顾客关注”九项原则

- 1、获得一个新顾客比留住一个已有的顾客花费更大。
- 2、除非你能很快弥补损失，否则失去的顾客将永远失去。
- 3、不满意的顾客比满意的顾客拥有更多的“朋友”。
- 4、畅通[沟通渠道](#)，欢迎投诉。
- 5、顾客不总是对的，但怎样告诉他们是错的会产生不同的结果。
- 6、顾客有充分的选择权力。
- 7、你必须倾听顾客的意见以了解他们的需求。
- 8、如果你不愿意相信，你怎么能希望你的顾客愿意相信？
- 9、如果你不去照顾你的顾客，那么别人就会去照顾。

案例：朋友圈的启事

故事：客户自白书

讨论：请在你的心里，默默给自己的服务打分

总结：服务意识9原则

三、精准服务五步骤

- 1、显示积极的服务态度
 - 外表显示积极态度
 - 善用肢体语言表达



高秋红老师简介及课程纲要

- 控制说话的语气
- 保持精神饱满的神态
- 2、了解顾客的需求
 - 优质服务的时间标准
 - 先行一步，了解客户所需
 - 学会倾听与聆听的层
- 3、满足客户的需要
 - 对产品专业知识的硬性要求
 - 让顾客明白服务的整体流程
 - 去除客户的不安全感
- 4、确保客户成为回头客
 - 道别与问候
 - 不放弃任何一个难缠的顾客
- 5、让客诉转化为财富
 - 正确看待客户抱怨
 - 保持诚恳的接待态度
 - 客户可能出现不满的情况检索
 - 妥善解决之道,态度超好，不吝补偿。

案例：为什么顾客更愿意走到他的面前

讨论：你遇到过最难缠的顾客是什么样的？

总结：服务有标准，做到更专业

第二单元：服务营销与客户沟通 (3小时)

一、客户心理性格分析

- 1、客户的行为心理分析
- 2、客户需求分析
- 3、客户性格分析
- 4、目标顾客分析
- 5、客户满意度测量

案例：猜猜他是那种类型的性格



讨论：不同客户性格类型应对技巧

总结：不同人、不同法

二、客户服务中的沟通技巧

- 1、客户服务沟通的基本功
- 2、看和动
- 3、聆听的技巧
- 4、微笑服务
- 5、询问的技巧
- 5、电话服务沟通技巧
- 6、同理心的沟通技巧

案例：弦外之音

案例：他的服务，创造了多少价值

讨论：你是否真的认真在听客户诉求？

总结：服务沟通创造价值

三、客户服务的品质提升法宝

- 1、客户服务的时机
- 2、让客户满意的 8 种方法
- 3、客户不满意的 4 种原因
- 4、如何看待你的老客户
- 5、客户关系管理的 12 个法宝

客户之歌：你忘记我

案例：时机不对，费力徒劳

讨论：职业化的核心是什么？

总结：态度决定一切