

《移动营业厅现场管理与服务营销技巧》

课程背景：

移动营业网点作为移动最基本的机构，是直接对外办理业务的窗口，与群众的关系最密切，员工的一举一动，都毫无保留地看在客户的眼里，它关系到移动品牌的推销和形象的树立，所以营业网点在移动经营过程中占有十分重要的地位。网点服务品质的高低在很大程度上影响着移动的美誉度。提高移动网点的客户服务水平，提升网点主任的管理能力。

第一部分：现场管理篇

培训对象：网点主任，大堂经理，营业厅主任

第一单元：移动营业厅的定位及角色定位

课程提纲

1. 客户期望的变革
2. 移动营业厅的变革及定位

第二单元：角色认知

课程提纲：

1. 360 度评估
2. 文件测试
3. 网点主任差劲 - 达标 - 优秀 - 卓越的四个标准

第三单元：网点现场管理运营艺术

课程提纲：

1. 高效工作规划（模块分享：时间管理与事件管理相结合）
2. 如何召开一个充满激情的营业前和营业后会议？
3. 网点客户管理与关怀技巧（网点服务质量监测与改进）
4. 移动的网点排班技巧、交接班技巧
5. 如何交接班而不影响客户服务？
6. 移动网点 - 客户分流技巧，网内部分流技巧
7. 突发事件管理(案例研讨)
8. 网点巡视的技巧和工具运用(环境管理、设备管理与人员管理)
9. 网点数据分析，经营分析技巧
10. 移动业务的交叉销售管理技巧

第四单元：员工管理技巧

课程提纲

1. 与员工、上司的沟通技巧
2. 如何激励、评估员工工作的技巧
3. 如何激活团队活力？
4. 移动网点快乐团队建设的有效方法

第二部分：服务营销篇

第一讲 服务

- 1、服务礼仪
- 2、一线员工窗口规范化服务
- 3、服务与修养的基本准则
- 4、营业场所的要求
- 5、营业服务仪表规范
- 6、营业服务语言规范
- 7、服务意识
- 8、反思工作心态
- 9、服务情形实地调研总结

第二讲 教养体现素质，素质体现细节

- 1、规范服务
- 2、科学服务
- 3、优质服务
- 4、礼貌服务
- 5、热情服务
- 6、3A 规则

第三讲 优质客户服务的四个基本阶段

- 1、接待客户
- 2、理解客户
- 3、帮助客户
- 4、留住客户

第四讲 专业篇

- 1、个人礼仪
 - (1) 个人卫生 (2) 认识自己
- 2、专业形象之服饰特色
 - (1) 对西装的认识 (2) 西装和领带的搭配
 - (3) 男性职业装 (4) 女性职业装
- 3、见面礼仪
 - (1) 介绍 (2) 握手 (3) 递接名片 (4) 电话礼仪
- 4、服务礼仪
- 5、办公礼仪
 - (1) 向领导汇报工作的礼仪

(2) 处理公文的礼仪

(3) 公务拜访的礼仪

第五讲 职业道德

1、职业道德的定义

2、职业道德的特征

3、职业道德的核心

4、职业道德的原则

5、职业道德的内容

(1) 文明礼貌，爱岗敬业

(2) 诚实守信，办事公道

(3) 勤劳节俭，遵纪守法

(4) 团结互助，开拓创新

6、移动职员在服务过程中职业道德具体表现

第六讲 团队精神的培养

1、团队氛围如何创建

2、创建一个吸引客户的团队

3、凝聚力

4、团队中的优秀领导者形象

第七讲 综合素质

1、积极的态度

2、认同客户感受

3、态度决定一切

第八讲 客户服务与服务技能

1、满意服务与感动服务的区别

2、优质服务意识

3、抓规范服务，树特色品牌

4、移动到底能够提供什么样的产品和服务

5、移动客户排队问题出在哪里

6、客户投诉处理

7、客户抱怨与投诉心理分析

8、处理程序与技巧

9、如何观察和预测顾客

10、如何拉近与顾客的关系

11、如何引导顾客及利用身体语言

12、如何平息顾客的不满

13、克服顾客服务综合症

14、服务环境的构建，满意服务的形成标准

第九讲 有效沟通

1、沟通的种类与方法

2、什么是沟通

3、工作沟通技巧

4、认识服务沟通

5、掌握移动团队成员之间与客户之间有效沟通技巧

6、决定服务的关键——如何与顾客沟通