

窗口服务礼仪

讲师：张瑞霞

【课程背景】

随着市场竞争环境日渐激烈,产品越来越趋于同质化。这时服务是最能够创造价值的利器,体现服务的手段离不开礼仪的运用。但是很多企业却将服务礼仪曲解,认为服务礼仪就是“站走蹲坐”。没有经过专业培训的服务人员,服务意识淡薄,对环境的变化没有感知,造成客户不愿进行二次消费,企业流失大量客户,增加运营成本。

服务礼仪可以提升员工个人职业素养,改善员工与客户关系,提升企业竞争力。所以,学习和运用礼仪,已成了企业提升核心竞争力的重要手段。

【课程目标】

- 掌握处理投诉抱怨技巧,减低客户投诉率.
- 提升服务意识,改被动遵守企业规则为主动服务
- 梳理服务业务流程,规范行为,为客户提供细致专业的服务.
- 打造服务人员职业形象,提升企业整体形象

【授课形式】

- 分组学习——建立团队,营造氛围,比学赶超
- 课堂练习——练习、做,建立身体记忆
- 情境模拟——情境的带入,让学员现场掌握针对性应对方法
- 案例研讨——在研讨中,激发学员思想的碰撞,巩固知识,学以致用

【适合对象】

服务型企业窗口服务、接待岗位

【授课时长】

2天

【课程大纲】

第一单元 提升服务意识,化被动为主动

- 一、分组：整合学员，建立团队
- 二、互动：常用三种开场破冰互动，使学员快速融入课堂氛围。
- 三、思考：何为礼仪，你对礼仪的理解？

- 1、拆解“礼仪”
- 2、服务礼仪的根本
- 3、案例分析《星巴克》
- 四、拆解：“六心”服务
- 1、构建六心服务图表
- 2、阐述六心服务
- 3、互动：《欣赏与赞美》

第二单元 职业形象塑造

- 一、管理第一印象,不为后续服务设置障碍
- 1、讨论:第一印象的重要
- 2、对比:个人形象与企业形象
- 二、职场形象管理标准
- 1、仪容标准
- 2、仪表标准

3、仪态标准

三、工具：《职场形象管理自检表》

第三单元 服务接待礼仪,细致服务客户

一、阐述:服务接待口诀

二、服务行为细节,提升客户忠诚度

1、客户服务部接待细节

2、保卫部服务细节

第四单元 服务沟通与投诉抱怨处理,提升客户满意度

一、应用沟通的 3A 原则,与客户建立良好的关系

1、参与互动:《对抗》

二、沟通四部曲,掌握沟通基本技巧

1、故事：《三个小金人》

2、练习：让你的声音带上色彩

三、体验练习:《沟通漏斗》

四、头脑风暴:什么样的客户容易抱怨

五、掌握客户抱怨处理的五不原则,降低投诉抱怨风险

六、应用投诉处理三明治话术，转抱怨为理解

1、阐述：三明治话术

2、工具:投诉处理 7 步骤

第五单元 实战演练与互动体验

一、分小组展开竞赛、打分

1、小组风采展示及礼仪操表演

2、情境模拟:投诉案例演练