

《瞬间感动的关键——微笑服务》

课程对象：物业一线员工

课程形式：理论讲授 40%，实战演练 15%，案例讨论、经验分享 35%，游戏、答疑 10%

课程时间：1天

课程内容：

壹、建立积极心态与服务意识——让笑容从心发出

- 1、建立积极心态——心态是命运的控制塔
 - A、你在为谁工作？
 - B、赢利来自于为企业创造价值
 - C、追求卓越的工作品质
- 2、建立服务意识
 - A、什么是客户服务
 - B、为什么要有服务意识
 - C、顾客是怎样失去的
 - D、顾客要什么——服务的关键因素

二、塑造专业“形象”礼仪——建立良好第一印象

- 1、外在形象及服饰的重要性
- 2、女性服务人员的细节要求
- 3、化妆注意事项
- 4、男性服务人员的细节要求

三、仪态及行为规范——动的技巧

- 1、标准站姿
- 2、标准走姿
- 3、标准取物姿势
- 4、手位指示及手势的含义
- 5、鞠躬礼
- 6、握手——这 5 秒钟意味着经济效益
- 7、眼神——传递内心热情的第一通道
- 8、微笑——你的微笑可以抓住客户的心

四、服务“语言”礼仪——从声音中感受你的微笑

- 1、文明语言“三”要素
- 2、良好的声音控制
- 3、接听电话的礼仪
- 4、拨打电话的礼仪
- 5、挂断电话的礼仪
- 6、用顾客喜欢的方式去说
- 7、追求卓越的服务
- 8、常用服务用语及忌语

五、客户服务沟通技巧

- 1、观察客户心理的技巧
 - A、观察顾客要求
 - B、观察顾客的角度
 - C、顾客的五种性格分析及应对技巧
 - ❖ 老虎型
 - ❖ 孔雀型
 - ❖ 考拉型
 - ❖ 猫头鹰型
 - ❖ 变色龙型
- 2、服务沟通的技巧
 - A、尊重顾客的技巧
 - B、有效沟通的提问技巧
 - C、有效沟通的倾听技巧
 - D、准确的表达
 - ❖ 坚持正面的表达
 - ❖ 运用对方的语言
 - ❖ 基于顾客利益的表达
 - ❖ 坦陈自己的感受
 - ❖ 怎样对顾客说“不”
 - ❖ 用“你可以……”代替“不”

六、处理“客户投诉”的技巧

- 1、四种特殊顾客的应对技巧
 - A、对自己有足够认识的人
 - B、思想顽固，反抗意识强，权威意识较强的人
 - C、极易感情用事的人
 - D、对人冷淡，多疑的人
- 2、处理投诉的七步法
 - A、微笑的说“对不起”

- B、选择合适的环境
- C、与客户促膝而坐
- D、准备笔记，收集信息
- E、让客户发泄，认真倾听
- F、“我非常理解”，充分道歉
- G、处理建议

感谢您的浏览，如有任何调整请反馈于我。

顺祝安好！

田甜