

# 《培育工匠精神，创造感动服务》课程大纲

## 课程背景、目的与收获

工匠精神，是指工匠以极致的态度对待自己的产品与服务，精雕细琢、精益求精、追求完美。他们喜欢不断雕琢自己的产品与服务，不断改善自己的工艺与流程，目标是打造本行业最优质的产品与服务，同时，他们也享受着产品与服务奉献社会的幸福与快乐。概括起来，工匠精神就是追求卓越的创造精神、精益求精的品质精神、用户至上的服务精神。

众所周知，目前中国是制造、服务大国，但并不是强国。从大国迈向强国，靠的就是全民工匠精神的支撑与行动。2016年，工匠精神被正式写入《政府工作报告》，与此同时，工匠精神入选2016年度流行语。

21世纪的服务业靠满意服务已经不足以留住客户，必须创造客户感动才能赢得客户忠诚。作为服务业的银行基层网点，如何在竞争激烈的金融市场站稳脚跟、脱颖而出、傲视群雄，需要每一位员工修养匠人精神，用感动服务创造未来。

本课程以“培育工匠精神，创造感动服务”为主线，运用互动引导式授课技术，重点使学员了解工匠精神的真正内涵，确立工匠意识，养成工匠习惯，在服务细节的创新、琢磨、优化过程中创造客户感动，赢得客户信任与忠诚，提升个人与团队绩效。

## 课程时间

12课时（2天）

## 课程大纲

### 第一讲 工匠精神的五个关键词

- 一、热爱：乐在其中，一生荣誉
- 二、专注：心无旁骛，刻苦练习
- 三、极致：精益求精，反复打磨
- 四、坚守：一念执着，无怨无悔
- 五、神功：出神入化，善做善成

## **第二讲 工匠精神的六个意识**

- 一、角色意识
- 二、职业意识
- 三、敬业意识
- 四、责任意识
- 五、潜能意识
- 六、团队意识

## **第三讲 工匠精神的六个习惯**

- 一、积极主动
- 二、结果第一
- 三、反求诸己
- 四、复盘优化
- 五、永不放弃
- 六、对标超越

## **第四讲 感动服务的 N 个细节**

- 一、为什么要创造顾客感动
- 二、感动在细枝末节处
- 三、流程细节自我评估
- 四、感动服务细节创新团队共创

## **第五讲 感动服务的同理心**

- 一、什么是同理心
- 二、理解客户的能力
- 三、同理心倾听的技巧
- 四、同理心练习

## **第六讲 感动服务的关键时刻**

- 一、“关键时刻”的含义
- 二、“关键时刻”的五大环节
  - 1、奠定基调
  - 2、诊断问题

3、解决问题

4、总结回顾

5、完善跟进

三、“关键时刻”实操细节的团队共创

**课程总结：《培育工匠精神，创造感动服务》行动计划**