

# 中高层领导服务力理念进阶提升

## ----- 中高层服务管理系列课程

主讲：邢梦涵

### 【课程背景】

在对企业中高层管理者进行服务理念培训前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是将服务精神和理念转化为一系列的语言和行为展示出的对客户尊重、关心、帮助与支持。因此，服务型企业的服务不只是需要通过简单的微笑和问好来展示自身和企业的服务素质与形象，更多的需要依靠自身对服务工作的正确态度和积极心态以及中高层领导的服务能力来帮助客户解决客户的实际需求。

因此，服务不只是企业的事儿，更是每一个工作人员的事儿。通过对企业人员服务理念的传递，服务行为的转变培训和提升，切实为公共交通事业创建优质服务，让每一位顾客都真正地高兴而来，满意而去。

### 【课程收益】

- 1、为中高层传递先进服务理念，用新服务代替管理。
- 2、将服务口号和服务精神切实落实到实际工作中，使服务不在概念化和意识化。
- 3、帮助企业中高层领导转变传统服务思维方式。
- 4、了解客户抱怨产生的根源，从根源上找到办法顺利解决客户投诉与抱怨，真正使客户满意。

【课程对象】 企业中高层领导

【课程时间】 2天

### 【课程形式】

采用新式教学法

团队品牌 PK 积分对战（将学员进行分组，每组以团队形式参与竞赛积分，积分最多者为优生团队，进行奖励）、行业案例分析讨论、技能实操演练、情景模拟训练等。

优点：充分调动学员积极性，活跃课堂气氛。在玩中学，学中玩，最终将培训内容充分落到实际工作中。

全程以各企业服务案例分享讨论贯穿，配合以理论提升，用互动游戏活跃课堂气氛。

### 【课程大纲】

## 第一天：服务战术篇——服务不再是口号，将理念落地工作

**授课形式：案例、讨论、互动、讲授**

**提升一：卓越服务的魅力源泉——心态提升**

### 一、服务的普世定理

- 1、什么是服务？
- 2、服务的核心
- 3、什么是顾客？
- 4、最好的客户关系是什么

### 二、好员工带来好企业

- 1、肮脏的砌墙工还是伟大的建造师
- 2、你用什么震住客人？
- 3、客户服务的制胜法宝
- 4、远离坏情绪
- 5、好心态成就好未来

**提升二：卓越服务的实现基础——业务力提升**

- 1、不想成为老板的员工不是好员工
- 2、不要忽视工作中的细微联系
- 3、练就业务高手的 14 条建议
- 4、在职场上脱颖而出的 6 个途径
- 5、达成业务高手的“二位一体”工作法

**提升三：卓越服务的执行法则——执行力提升**

- 1、执行时普遍存在的习惯性错误
- 2、执行中应掌握的 3 个程序
- 3、执行前不能忽视的 3 个准备
- 4、执行时要牢记的 3 个要点

## 5、执行中的4个忌讳

### 提升四：卓越服务的思维方式——思维力提升

- 1、是谁阻碍了企业的发展
- 2、不要忽略每一位客户背后的价值
- 3、看人待物的7条忠告
- 4、看待“客我”的12个黄金法则

### 提升五：卓越服务的持续动力——销售力提升

- 1、你的企业还在做一次性服务吗？
- 2、如何做增值服务
- 3、为企业创造回门利润的人员素质要求
- 4、创造回门利润的9个工作习惯
- 5、具有优秀营销力人员的几个特质

### 提升六：卓越服务的升级系统——创造力提升

- 1、企业要么“创新”要么“关门”——茉莉花&塑料袋
- 2、激发员工创造力的6大途径
- 3、创新能力培养的方法
- 4、促进创新思维的几个工作细节

### 提升七：卓越服务的全局控制——观察力提升

- 1、企业需要“火眼金睛”
- 2、如何在工作中提升观察力
- 3、打动顾客的“五位合一”法

## 第二天：服务战略篇——服务理念进阶，HOLD住服务到底凭什么？

### 授课形式：案例分析讨论，理论提升，要点提炼

#### 第一章 自我尊重（中高层领导如何提升下属的服务价值）

- 1、服务是什么？
- 2、服务来自于人性。
- 3、乐于工作，和气生财。

#### 第二章 超越期待（中高层领导如何创造服务价值）

- 1、超值不蚀本。

- 2、市场区隔三环模型。
- 3、打破规则，超越期待。
- 4、软服务是获利的硬道理
- 5、别和顾客争辩
- 6、牌子老不一定信用好
- 7、成功没有方程式

### **第三章 补救过失（客户抱怨投诉解析部分）**

- 1、抱怨的真面目
- 2、解决抱怨的步骤
- 3、人人做客服
- 4、制造神秘客
- 5、小疏忽砸招牌又折兵
- 6、忠实顾客

### **第四章 憧憬未来（中高层领导如何改进服务价值）**

- 1、企业的未来
- 2、客户的未来

### **第五章 提升品质（中高层领导如何切实保障企业服务价值）**

- 1、客服的关键时刻
- 2、培训是赚钱

### **第六章 用心关怀（中高层领导如何稳固企业服务价值）**

- 1、服务攻心
- 2、定做客服
- 3、服务品质
- 4、双赢交易
- 5、品牌忠诚

### **第七章 例外授权（中高层领导如何放大服务价值）**

- 1、规定之外
- 2、做问题的解决者
- 3、说是，别说不
- 4、反向金字塔管理
- 5、表扬服务英雄
- 6、一个都不能少

