

服务意识与心态塑造

服务升级，给“客户”一个选择你的理由

讲师：隋海涛

课程大纲

[课程名称] 《服务意识与心态塑造》

[课程背景]

在经济结构发生根本变化的当下，越来越多的企业已经感受到了服务的价值，但在具体的实践中往往陷入困境：企业缺乏接地气、可操作性的服务指导；大环境对“服务”的理解浅薄；社会公众甚至包括企业管理人员对服务业态、服务人员存在偏见；服务人员自身素质不够，轻视服务价值等等。服务人员作为服务的载体，如何利用“服务精神”提升产品和服务的附加值？如何通过“服务升级”提升品牌价值？如何通过修炼自身，实现人生价值？

《服务意识与心态塑造》课程解构了“服务”概念在商业领域的价值内涵，从意识层植入“服务思维”，正视服务价值，帮助学员掌握服务中的核心关键，通过服务洞察直抵客户内心，为企业打造一支懂得服务内涵的团队，提升企业持续盈利的能力。

【课程收益】

1. 从意识层次帮助学员树立高品质服务意识，学会自我心态调适方法；
2. 能够清晰描述高品质服务的特征，明确高品质服务人员的素质能力；
3. 能够应对不同类型的客户，解决客户异议，提升客户满意度；
4. 学会使用问听技巧了解客户需求，营造良好客户关系；

【课程对象】

全员

【授课方式】

理论讲解+案例分析+互动体验+小组练习

【课程时长】

1天（6小时\天）

【内容纲要】

第一讲 重新定义服务

1. 什么是客户服务？什么是高品质客户服务？
2. 记忆复盘：高品质服务给你带来过怎样的体验？
3. 高品质服务应有的表现
4. 服务人员定位：我是谁？
5. 服务的核心产品：SERVICE
6. 服务人员应有的服务态度
7. 高品质服务的重要理念

第二讲 塑己修身 – 高品质服务的根本

1. 高品质服务人员素质模型
2. 修身修心 – 磨砺心态
 - 思考：遇到客户“不讲理”怎么办？
 - 信念决定行为，心态塑造影响
 - 服务中的你必须知道的真相
 - 关键时刻服务人员如何管理好情绪
 - 服务人员的自我激励
3. 修身立品 – 品格修养
 - 服务人员的责任意识
 - 服务人员的集体荣誉感
 - 同理心修炼
4. 修身树人 – 职业塑造
 - 标准的职业形象
 - 标准的服务用语
 - 标准的服务技能
 - 标准的礼仪形态

第三讲 高品质服务技能提升的三个关键

1. 关键一：了解你的客户风格
 - 四种客户类型划分
 - 不同类型客户的应对技巧
 - 关注细微处的服务
2. 关键二：了解你的客户心理

- 3F 倾听：探寻客户需求
 - 课堂练习：倾听他的内在需要
 - 如何回应客户强有力提问找到服务中的关键点
3. 关键三：建立信任达成共识
- 思考：是什么让客户放下“偏见”？
 - 人际关系经典模型
 - 建立客户关系的基础 - 信任

[End]