

内部服务高效工作技能提升训练

课程收获:

有一种工作岗位，每天处理大量看似繁琐，枯燥，重复但不机械的工作。既要保证工作的严谨度，也要有较高的工作效率。这些同事就是我们的内部服务负责人，在工作中他们的角色极为重要，可以说每个团队的营销业绩都与他们有直接的关系。

同时我们又发现，在同样的工作岗位上，不同的人总在表现出不同的能力。那些能达到更好效果的员工具备了良好的时间管理能力，关系协调能力，具有清晰地思维和合理的逻辑结构。同时，他们还有非常好的内部服务意识和能力。

本次课程我们将从服务意识及能力，时间管理能力、内部关系协调能力入手，为大家打造清晰明确的工作模式，同时也带领大家一起就工作中相对棘手的问题进行讨论和解决，并建立长期训练和提升的样本供大家参照。

工作中会不断涌现出问题，解决问题是我们的职责，更好的解决工作问题即提高工作效率也减轻自身工作强度与压力，在工作中产生职场上的双赢状态。

培训对象:

内部服务经理，高级客户服务经理，门店负责人

授课形式

- ◆ 幻灯投影、双向沟通、案例分析、角色扮演、问题讨论、管理模拟等

课程结构及授课结构

- ◆ 基础概念 **20%** 实务技巧 **80%**
- ◆ 学员互动练习 **30%** 分享点评 **20%** 讲师讲解 **50%**

第一单元：“大内总管”的修炼之道

(约用 2 小时)

1. 何为总管？
 - 我是谁？（工作内容确立）
 - 一把钥匙一扇门（我的权利与责任）
 - 我服务谁？
 - 谁服务我？
 - 我的目标
2. 日理万机，要事先行



- 思维结构训练（金字塔结构搭建）
- 刨根问底（根源问题查询与解决）
- 打破砂锅（现象背后的问题）
- 防患未然（杜绝问题重复出现）

案例讨论：交通拥堵时的交警指挥能力

3. 轻车未必熟路

- 定期保养（学习新技能）
- 了解路况（学习新规则）
- 万勿疲劳驾驶（保持良好状态）
- 我不是路怒症（保持良好心态）

第二单元：管人理事那点活（团队管理技能提升）

(约用 3 小时)

1. 第一步：角色认知与转变

- 特征，逻辑，转变，角色
- 四类典型的新型管理者

2. 信任管理者的四个特征

- 碰到工作难题会迎难而上，碰到人的难题就有畏难情绪；
- 考虑问题非对即错、非黑即白，不会变通；
- 不会创造环境和改变环境，只是被动适应环境；



- 不愿意放弃手艺，痴迷于技术，以防“管理失业”。

3 经理人员的七个关键角色

- 部门首脑 (Team Leader)
- 人力资源经理 (HR manger)
- 教练 (Coach)
- 职业导师 (Mentor)
- 救火队员 (Fireman)
- 保姆 (Babysitter)
- 牧师 (Priest)

4 从骨干到经理人员的九个转变

- 自己做事——一起做事
- 个人能力——集体力量
- 个人成就——团队成功
- 事务管理——管人理事
- 发现问题——解决问题
- 外方内方——外圆内方

- 技术能力——管理能力
- 埋头苦干——精明强干
- 局部思维——全局意识

案例:小刘的烦恼

5. 如何选才？

- 确定价值取向
- 销售人员应有的特质
- 两个不好的员工不如一个好员工

6. 如何育才？

- 教育与培训之区别；
- 心态、素质教育；
- 技术、能力训练；
- 解惑之思辨法则；
- 教育培训体系的建立与实施。

7. 如何用才？

- 授业的主要原则；
- 薪酬与绩效匹配；
- 激励机制；
- 岗位职务说明书；
- 制度与流程；



8. 如何留才？

- 思辨留人；
- 情感留人；
- 事业留人；
- 待遇留人

第三单元：八面玲珑与左右逢源（内部关系协调）

（约用 3 小时）

1. 人际关系发展的四个阶段

- 接触
- 相互认可
- 彼此厌恶
- 接纳包容

2. 人际关系发展的三大基石

- 专业
- 专注对方
- 解决问题

3. 营造相互信任氛围、发展双方友谊

- 有效聆听
- 态度导致不同的结果
- 证实可以赢得信任

第四单元：与人方便与己方便（内部服务技巧提升）

(约用 2 小时)

1. 谨慎服务
 - 额外服务的控制
 - 服务内容公示
 - 龙虾不能天天吃
 - 给客户惊喜
2. 坦诚相告
 - 服务范围确定
 - 服务职能人确定
 - 服务时限确定
3. 按照标准执行
 - 服务标准明确
 - 服务目标明确
 - 保持微笑
4. 异议的处理
 - 何为异议
 - 异议的特性
 - 异议的种类
 - 异议产生的原因
5. 处理异议的原则
 - 事前做好准备
 - 选择恰当的时机
 - 远离争吵
 - 大家都要有面子

案例讨论：博世的技术员

6. 处理异议的技巧



- 缓解法
- 补偿法
- 询问法
- “是的……如果”法
- 直接反驳法
- 忽视法

7. 与下级交流的要素

- 要多用“我们”
- 主动承担责任
- 多用情感式沟通
- 多赞扬部下
- 给他提问的机会

8. 学会赞美

- 赞美的作用
- 赞美的技巧

第五单元：见怪不怪为我所用（奇葩同事的相处之道）

（约用 2 小时）



1. 犹豫不决型
2. 脾气暴躁型
3. 自命清高型
4. 世故老练型
5. 小心翼翼型
6. 节约俭朴型
7. 来去匆匆型
8. 理智好辩型
9. 虚荣心强型
10. 贪小便宜型
11. 滔滔不绝型
12. 沉默羔羊型

情景模拟与案例讨论：忙碌的小王（约用 1 小时）

情景模拟与案例讨论：脾气暴躁的班车驾驶员