

服务思维及礼仪素养打造

【培训老师】高海友

【培训课时】2天

【培训形式】理论讲解、案例分析、互动式参与式教学

【课程大纲】

一、时代特征下的服务思维

1. 时代变化对应的个体要求
2. 完全计划经济—完全市场经济的时候
3. 垄断式供应—供大于求的时候
4. 你是客户仅有的选择—你是客户选择之一的时候
5. 强势销售—弱势销售的时候
 - a) 思考：你在哪里？你应该如何做？

二、金钥匙服务思维的落地及应用

6. 思考：星级酒店的星际服务“星”在哪里
7. 如何将星际服务为我所用
8. 如何理解践行金钥匙服务思维的核心
 - a) “追求卓越、尽善尽美”为宗旨
 - b) 先利人，后利己
 - c) 用心极致，满意加惊喜
 - d) 在客人的惊喜中找到富有的人生
9. 极致服务：随机应变、投其所好、雪中送炭、锦上添花、方便客人、一条龙服务

三、卓越服务的心理模型

10. 我们服务的目标是什么？
11. 客户到底想要什么样的服务？
12. 什么样的服务叫卓越？
13. 服务营销的理念（价值观）

四、胜在终端的顾客依赖感打造

1. 胜于感性-表现能力-情感依赖；让客户喜欢，可能就成功了一半。仪式感打造
2. 胜于理性-专业能力-专业依赖；如何让客户信任你；如何成为一个专业的人
3. 胜于价值观-伦理能力-生命依赖；如何让客户一辈子离不开你
4. 胜于职业化-技能能力；通路能力：沟通、话术、维护；专业能力：专业技能、其他：风险防范能力、问题处理能力……

五、礼仪、礼仪思维、礼仪应用

1. 服饰礼仪
2. 表情礼仪
3. 行为姿态礼仪
4. 接人待物礼仪
5. 专业礼仪
6. 态度礼仪
7. 情商礼仪

六、顾客心理及行为模式分析

七、沟通技能提升

- 8 . 冲突模型及沟通解决方案
- 9 . 众横捭阖沟通术
- 10 . 沟通策略-方向比技能还重要
- 11 . 不同场景下的沟通要素
- 12 . 全语言沟通
- 13 . 高效沟通