

窗口极致服务技能提升培训

课程背景：

服务经济时代的到来，服务越来越凸显其在企业竞争和发展中的重要作用，甚至成为企业重要的核心竞争力。服务可以令产品增值，服务可以赢得客户，服务可以提升企业的市场竞争力。然而服务品质的管理和提升在我国起步较晚，很多企业虽然认识到服务的重要性却对服务品质的提升无从下手。

本课程基于上述问题从服务理念、服务知识、服务技能、服务形象、服务意识和礼仪常识等多个角度讲述服务品质提升管理，让学员认知服务知识，掌握服务技能，改进自身服务表现，从而提升企业的服务品质和社会形象，赢得客户信赖，赢得市场竞争。

课程特色：

- **系统性**：老师自身接受过美国知名品牌集团商学院系统严格的服务知识、服务技能和礼仪常识培训，对服务知识的讲述更为系统化和专业化。
- **实战性**：老师自身从一线服务人员做起至管理层，后从事企业培训经理工作多年，属于“讲我所学，教我所用”，注重所授技能对一线服务人员的实际操作性。
- **实用性**：课程讲授避开高深的理论灌输，更侧重服务人员与客户之间互动所需的细节表现和语言表达及处理问题的技巧。“接地气”是多数学员对本课程的评价。
- **落地性**：多种服务细节表现和技巧及流程教给学员，课后即可落地实施。

课程时间：2天 6小时/天

课程对象：窗口服务中/基层人员

课程方式：理论讲述、案例分析、小组讨论、视频分享、情景回顾

课程大纲

第一讲：做好服务必须知道的服务知识

一、服务是责任与关爱专业的综合表现

视频导入：两种不同的服务表现

小组讨论：你需要哪种服务？

二、认识我们的服务产品

1. 认识服务产品及其特性

- 1) 服务的功能性——做好流程服务
- 2) 服务的精神性——做好关爱服务

2. 认识服务表现的特点

- 1) 无形性
- 2) 即时性
- 3) 贮藏性
- 4) 不稳定性

3. 服务分为优质品与残次品

案例分析：如何参与市场竞争？

三、认识我们的客户

1. 客户需求的“三个中心”

- 1) 认知
- 2) 感觉

3) 价值

2. 服务要抓住客户心理的需求

3. 如何满足客户的心理需求

案例分析：一盘红烧带鱼

情景感悟：生活中选择

四、良好服务意识是做好服务的前提

图片分享：工作表现实拍

案例分析：缝裤边

五、专业化员工应具备的六大服务意识

1. 形象/言谈/举止/礼仪/效率/技巧

案例分析：一根音频线带来的损失

第二讲：良好的礼仪与形象令客户产生信任感

一、礼仪概述

电影片段：拍卖会上的尴尬

互动讨论：给他们做形象定位

二、形象礼仪是我们的第一张名片

1. 良好的职业形象令人产生信任

2. 职业美的基本规范

图片展示：职业风范

讨论感悟：你愿意与谁合作？

三、形象礼仪的具体表现

1. 仪容仪表规范

1) 发部/面部/手部/脚部/配饰

图片展示：仪容仪表风范

2. 举止仪态规范

1) 站姿/行姿/坐姿/蹲姿/递姿/手势

图片展示：仪态风范

示范演练：仪态细节标准

3. 接待服务礼仪规范

1) 称呼问候/介绍握手/名片使用/迎送告别

图片展示：礼仪标准

示范演练：礼仪细节标准

四、服务人员着装礼仪规范

图片展示：职业风范

现场互动：现场纠偏

第三讲：服务细节决定服务品质

一、体现我们的热情友好——得体的微笑与问候

1. 微笑的影响力

2. 避免不恰当的微笑

3. 目光关注体现我们的尊重

4. 以专业的方式问候客户

5. 常用问候用语

图片分享：得体与不得体的微笑

游戏互动：你的感受如何？

二、体现我们的专业度——规范的交谈与倾听

1. 沟通信息传递的三要素

- 1) 肢体语言/有声语言/文字语言
2. 肢体语言让我们与客户产生了误解
3. 肢体语言的服务禁忌

4. 让客户产生歧义的三大因素

- 1) 语音
- 2) 语调
- 3) 语速
5. 盛情的措词体现服务的热情和专业
6. 积极倾听让客户感受被重视
7. 如何表现积极倾听
8. 避免不良的倾听习惯

游戏互动：做检查

视频分享：与客服的交谈

小组讨论：误解是如何产生的？

三、提升客户满意度——正确回答问题与预计需求

1. 准备客户常问问题
2. 以专业的方式回答客户问题
3. 回答客户问题避免使用词汇
4. 预计需求将服务做在客户张嘴之前

5. 预计需求四步骤

- 1) 目前情况如何
- 2) 与谁有关系
- 3) 不行动会怎样
- 4) 如何行动

图片分析：客户的潜在需求

四、营造客户良好记忆点——积极解决问题

1. 客户需要一站式服务
2. 积极负责为客户解决问题
3. 客户往往更在乎我们的态度而非结果

案例分享：一句话让客户将企业投诉到媒体

五、服务中常见问题处理

1. 无法满足客户的需求
2. 客户无理抱怨
3. 常见突发问题处理

案例分析：突如其来的问题

第四讲：有效处理客户投诉

一、客户为什么会产生投诉？

1. 物质需求/环境需求/情感需求
2. 顾客的期望值与容忍区
3. 哪些投诉是可以避免的

案例分析：客户投诉情景

讨论互动：哪些投诉可以避免

二、投诉与利润的关系

1. 客户是如何失去的？
2. 数据显示投诉对我们生意的影响
3. 开发新客户与维护老客户的成本对比

数据分享：投诉与利润

三、认识投诉的本质是什么？

1. 情感的爆发
2. 需要解决的问题

四、认识投诉的表达方式

1. 投诉表达的三种类型

- 1) 理智型
- 2) 火爆型
- 3) 失望痛心型

2. 处理投诉常见的误区

案例分析：投诉是如何升级的？

五、处理客户投诉的三原则

1. 不与客户争执
2. 站在双方立场考虑
3. 尝试满意客户

六、处理客户投诉的七步骤

讲师示范：投诉场景处理

现场互动：学员投诉情景处理

七、处理投诉的禁忌

1. 语言禁忌
2. 行为禁忌

案例分析：砸向经理的花盆

情景演练：投诉场景处理