

# 服务明星——优质服务技能提升

## 课程背景：

21 世纪互联网+时代，中国把现代服务业作为了第三产业，我们可以看出，服务的好坏将直接影响到公司的品牌塑造和效应的产生。各行各业在服务方面的竞争都到了非常激烈的局面，你的公司服务核心竞争力是什么呢？这是一个“客户虐我千百遍，我待客户如初恋”的时代，这是一个“客户就是上帝”的时代，任何一个企业想要在激烈竞争中获胜，都必须重视客户服务这一利器。越来越多的企业经营管理者会发现，客户服务已经远远不是成本中心了，而是我们的利润中心，通过服务好现有的客户，可以为企业创造更多的价值。

## 课程目标：

- 感知服务工作的价值和自我实现的意义所在
- 建立主动服务意识，实现真正意义上的“以客为尊”服务理念
- 掌握系统的沟通技巧，建立和谐客户关系
- 掌握客服人员的服务行为与礼仪规范，塑造企业优质服务形象

**课程特色：**行动学习式培训模式，静中有动，寓教于乐，深入浅出，切实提高学员的知识、技能。理论联系实际，练习紧密结合学员工作实际。让学员“一学就会，一会就用，一用就灵”！

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**课程对象：**从事服务及营销岗位的所有人员

**课程方式：**采用案例、游戏、互动、分组讨论、现场演练、故事分享等培训方式

## 课程大纲

图片欣赏：世界那么大 我们他们的世界看看

### 第一讲：服务工作的价值探寻

**思考：**工作的意义与服务价值体现

1. 服务对企业重要性认知

**案例：**海底捞你永远也学不会

2. 梳理正确的观念

**思考：**8 小时之外你在做什么？

3. 马斯洛层次需求理论

**案例：**四句话落地

4. 服务工作的意义

**案例：**日本机场

### 第二讲：主动服务意识建立

#### 一、主动服务的最高境界

1. 什么叫主动服务意识

2. 主动服务和被动服务的区别

3. 主动服务传递的是什么

4. 主动服务赢得客户忠诚度

#### 二、服务态度和认知

1. 优质服务的层次
2. 满意服务的指标
3. 优质服务承诺
4. 客户满意度管理

**视频学习：**国家电网某某供电公司投诉视频再现（好与差的距离；迟到的抢修人员）

### **第三讲：卓越沟通技巧训练**

#### **一、服务概述**

1. 服务沟通六个要素
2. 服务沟通的渠道（途径）
3. 沟通的漏斗

**沟通风格测试：**5分钟

**练习：**客户性格分析练习

#### **二、现场服务沟通技巧**

##### **1. 亲和技巧**

- 1) 认识亲和力
- 2) 亲和力的表现
- 3) 亲和力测试

##### **2. 提问技巧**

- 1) 提问的好处
- 2) 提问练习
- 3) 常见的几种提问方式

**案例研讨：**客服人员究竟做错了什么？

##### **3. 倾听技巧**

- 1) 倾听的繁体字
- 2) 倾听的层次
- 3) 倾听的四个技巧

**案例研讨：**携程旅行网的客户

##### **4. 同理技巧**

- 1) 同理心与同情心
- 2) 同理技巧运用
- 3) 同理技巧的练习

**案例研讨：**费用太高引发的投诉

##### **5. 赞美技巧**

- 1) 赞美的原理
- 2) 赞美的目的与步骤
- 3) 三种赞美方式

##### **6. 引导技巧**

**案例研讨：**四大美女

- 1) 引导的定义
- 2) 引导的两种方法

**案例分析：**通讯行业如何引导客户

##### **7. 风险防范，投诉处理技巧**

- 1) 客户投诉的心理需求
- 2) 客户投诉的三大因素
- 3) 10种避免处理客户投诉的方式

4) 影响处理客户投诉效果的三大因素

5) 客户投诉处理六步骤

**案例分析：好与差的比较**

#### **第四讲：服务形象与礼仪规范**

##### **一、企业形象代言人**

**互动讨论：**你的形象代表什么？

**视频欣赏：**屌丝心理学之“首因效应”

##### **二、形、气、神——瞬间感受亮点**

1. 服务人员的仪容规范

2. 服务人员的仪表规范

3. 服务人员的仪态规范

##### **三、服务人员的语言规范**

1. 电话预约用语规范

2. 客户会面用语规范

3. 岗位规范用语

4. 服务忌语

**案例讨论：**多次砸门引发的矛盾

5. 常见问题应对处理及话术训练