

管理心理学：心理学在服务中的应用

课程目标：

- 让卓越服务理念真正渗透在客服人员的一笑、一言、一行等神态举止中，体现在客户服务的各类措施中；
- 从了解人性到客户心理把握，真正把服务做到客户所想，实现不销而销；
- 掌握各环节与各阶段的服务沟通技巧、投诉与抱怨处理技巧演练、切实提升客户服务能力；
- 参与公司服务管理与创新，设计各类个性化服务举措，全方位提升客户满意度

课程时间：1-2天，6小时/天

授课对象：管理人员、服务人员

授课方式：培训师主讲、辅以练习、分享、小组讨论、案例分析、体验游戏。

课程大纲：

第一部分：用服务赢得市场---心时代的服务认知

一、服务为王时代企业服务力认知

1、服务经济时代的三个核心新观念与标杆学习

案例：卓越客户服务的标杆企业之剖析（小米、招行、海尔）

2、顾客的五种思维模式与服务管理方向

3、MOT 真实瞬间管理在服务过程中的关键

二、通过提升内部服务来提升整体服务力

1、内部服务认知

2、信任的力量

案例：内部服务的标杆学习与参考

3、做好内部服务，提高客户满意度

案例：海底捞的成功之举

4、建立企业服务新标准

➤ 建立标准考虑的要素

➤ 研讨：在你权限范围内如何提升和优化服务水平

第二部分：让服务更为主动——服务意识培养

一、服务意识的测试

- 个人意识测试：你在什么层次
- 团队意识测试：我们的目标

二、服务意识认知

- 视频学习
- 讨论、点评、总结

三、服务意识的培养与提升

- 1、服务意识的三个关键词
- 2、学习与修炼
 - 5种态度的学习
 - 修炼2颗心

3、自我定位

案例：如何通过服务意识的提升获得更多的客户认同

第三部分：让沟通更加顺畅——高效服务沟通技巧

一、如何提升沟通效果

- 1、掌握沟通的百分比
 - 电话沟通语音语调训练
- 2、聆听能力的训练
 - 同理心倾听与服务沟通（案例、演练）
 - 聆听能力的训练（互动演练）
- 3、复述确认
 - 体现专业水平
 - 减少差错率
 - 增加客户信赖感
- 4、有效的说与感性回应：案例与练习
 - 让客户舒心
 - 避免客户挫折感

二、让语言更有魅力（服务语言与网络语言训练）

1、常用的规范用语：

- 问候的语言
- 赞美的语言
- 关心的语言
- 常用认同语句
- 常用复述语句
- 服务结束用语

2、服务应答语言技巧

(1) 接通访客

- 标准问候语练习

(2) 沟通过程

- 需要要了解客户的具体问题时
- 客户用命令的口吻说话时
- 必须要你解决问题时
- 客户破口大骂时
- 面对客户的建议时
- 完全听不懂对方的表达时
- 操作这件事违反规定时

(3) 结束沟通

- 如何做结束确认
- 要结束通话时
- 客户不满意服务时
- 客户很无聊下流时

(4) 主动回复客户咨询的话术

三、客户抱怨管理与沟通

- 1、处理客户投诉常见的误区
- 2、有效处理客户投诉四原则
- 3、演练：处理客户抱怨的五步绝招

四、沟通中的情绪把控

- 情绪的觉知

- 心智模式与情绪管理

第四部分：让客户更加满意——感动与惊喜服务

一、让客户满意，更要让客户感动

1、客户期望值管理

案例：海尔的客户期望值管理

案例：香港半岛酒店服务管理

2、影响满意度的因素

3、客户流失的原因

二、如何做好个性化服务

1、服务人员提供的自我个性化服务

2、根据目标客户设计“群体个性化服务模板”

- 鼓励思考与创新，做最赚钱的生意
- 鼓励团队发现问题、思考问题、解决问题

三、五大社交礼物提升客户关系

1、心时期的客户关系特点

2、五大社交礼物提升客户关系

四、心时代服务创新管理

1、创新的案例分析

2、创新的方式方法

3、如何打造创新的服务团队

4、修炼服务三重境界

备注：落地的工具表格：

- ◇ 客户档案表
- ◇ 站在顾客角度的8思卡
- ◇ 服务客户提升措施表
- ◇ 服务提示改善提升措施表
- ◇ 每日问题摘要表
- ◇ 员工反馈问题建议卡