

电信服营业厅服务提升培训提纲 (2天)

徐志

第一部分 服营业厅服务特性与服务策略分析

一、服务的概念与特性

二、电信服务厅服务特性分析

1. 全业务运营与背景下营业厅服务特性
2. 卖场化改造背景下营业厅服务特性
3. 咨询项目调查：营业厅服务人员在服务中主要问题

三、电信服务厅服务策略解读

四、服务人员的角色

1. 服务员

咨询项目调查：延安电信服营业厅小刘的烦恼

2. 营销者

咨询项目调查：引导员为何没有留住一位中年男子参加“预存话费送金龙鱼油”活动

3. 专业人

4. 价值创造者

咨询项目调查：长春电信服务员通过有效说服，让一位 60 多岁的老人用起了微信业务，还被这位老人直夸服务好。

第二部分 客户心理解读与服务人员自我情绪管理

壹、 进店客户 4 大心理剖析

咨询项目调查：江西电信服务员如何应对一位刁钻的客户：面盖摔裂的手机却说是“晒”裂的。

贰、 自我情绪解读、

1. 什么是情绪

讨论：分析这句话：他让我生气！

2. 客户为什么会让我们不开心？

3. 客户为什么让我们有压力？

4. 客户为何“蚕食”了我们的自信？

咨询项目调查：湖南娄底电信一位“投诉专业户”的故事

5. 积极心态树和消极心态树

参、 如何管理生气

1. 生气程度测试

咨询成果分享：生气程度测试

2. 生气的三种类型

3. 管理生气的 2 大建议

四、 如何管理压力

1) 什么是压力

2) 压力指数测试

咨询成果分享：压力指数测试

3) 管理压力的 4 大建议

伍、 如何管理忧虑（自卑）

1) 什么是忧虑

2) 管理忧虑的 4 大建议

六、 积极工作的六大建议

第三部分 营业厅基本服务技能

壹、 服务理念与服务意识

1. 服务的本质

1) 行业外案例：视频幼儿园

2) 讨论：如何理解“客户总是对的,决不要说客户不对”？

2. 提高服务意识的 5 大关键

1) 识别客户类型

2) 提高预见力

3) 创造客户体验

4) 把顾客变为客户

咨询项目调查：如何对待一位老人的 3 次投诉

5) 关联营销

三、基本服务技能

1、沟通技术

1) 倾听

倾听能力测试

2) 发问

3) 重复

4) 复述

5) 肢体语言

进店客户肢体语言解码

6) 语音语调

2、NLP 技术

讨论：人们关系好坏到底取决于什么？

3、赞美

咨询成果分享：在营业厅内赞美客户的 5 大技巧

4、响应

5、建立联系

学员分享：哈尔滨电信小松如何通过建立联系消除激烈投诉。

6、表达

四、提升客户满意度的 6 类经典话术

咨询成果分享：营业厅提升客户满意度的 7 类经典话术

五、客户投诉应对技巧

1. 分辨客户类型

咨询项目调查：一位客户向你抱怨，“你们电信只照顾老顾客，我不到 2 年的就不能参加这个优惠，这不是明摆着歧视新顾客” ---如何应对？

2、顾客异议的分析结构

咨询成果分享：顾客异议的分析模型

3. 将顾客投诉分辨和转化

4. 先处理心情，再处理事情

5. 六步骤法

第四部分 营业厅高阶服务技能

壹、 服务是一种策略

1. 服务是一种选择

行业外案例：北京离婚餐馆

2. 服务是一种能力；

观点讨论 1：服务好就是对客户好！

观点讨论 2：优质服务要多花时间！

观点讨论 3：做好服务其实很简单！

观点讨论 4：销售任务这么重，哪有时间做服务！

3. 服务为营销服务

贰、 营业厅高阶服务技能

1. 引导客户

如何服务“没问题-无需求”的客户

如何服务“有需求-无标准”的客户

如何服务“有需求-有标准”的客户

2. 创造客户感知

心理学“峰-终定律”在服务厅的有效运用

咨询成果分享：营业厅创造客户感知的四大技巧

3. 管理顾客期望

4. 重新架构事实

案例：一位客户说，“自助机很麻烦”，你如何应对？

5. 运用多元化影响策略

咨询成果分享：服务厅影响客户服务满意度的主要因素设计与管控

参、 营业厅如何进行低费用的客情维系

咨询成果分享：营业厅 8 种低费用客情维系的方法，提高客户满意度

第五部分 服务礼仪

一、 礼仪概述

1. 礼仪的概念

2. 礼仪的功能

二、仪容规范(结合专为电信服务厅拍摄的服务礼视频讲解).

1. 发型发式

2. 面容

3. 个人卫生

4. 表情规范

1) 微笑服务训练

2) 眼神交流

三、工作装规范(结合专为电信服务厅拍摄的服务礼视频讲解)

1、基本着装规范

2、电信公司员工着装规范

3、西装和裙装的穿着规范

案例分析

四、仪态规范(结合专为电信服务厅拍摄的服务礼视频讲解)

1.基本仪态规范

1) 工作站姿规范

2) 工作走姿规范

3) 工作坐姿规范

4) 蹲姿规范

2、手势规范

1) 基本手势

2) 禁忌手势

案例分析、课程练习、现场纠正

五、日常接待礼仪(结合专为电信服务厅拍摄的服务礼视频讲解)

1、打招呼与握手

2、称谓礼仪

3、递送物品礼仪

4、公共场合应注意的礼仪、礼貌与禁忌

5、介绍礼仪

- 1) 自我介绍
- 2) 为他人介绍
- 3) 集体介绍