



“为客户创造价值，
帮助客户成功”

让服务创造良好效益 ——

《高品质服务与执行力打造》

——成就高品质服务执行的秘密法则

主讲：郑时墨老师

【课程前言】

企业营销工作的好坏，常常决定着企业的成或败。面对激烈的竞争和客户的需求不断升级，一味要求降价，有什么不用降价的替代策略吗？“高品质服务与执行力打造”无疑是企业控制价格和提升附加价值的重要方法。

【授课对象】

企业服务营销人员，店面售后部经理，售后部人员及高层管理人员等。

【培训形式】

理论讲授 60%、实战演练 20%、案例讨论、游戏 15%、经验分享、答疑 5% 以系统实用训练为目标，精彩案例，感动视频分享、动情小故事，生动演讲，游戏，互动训练等形式；培训现场轻松，活跃。

【培训目的】

- 1、了解客户关系管理的内涵；
- 2、给您一套进行客户关系管理的有效方法；
- 3、掌握客户关系管理的步骤；
- 4、了解客户关系管理的核心；
- 5、学习和了解增强客户粘性度的技巧；
- 6、给您一套有效的提升客户价值的方法与策略
- 7、学习提升客户满意度的方法

【授课时间】

1天时间（9：00—17:00 上下午课间休息 10-15 分钟）

【课程内容】

第一单元、高品质服务的必备认知

一、对高品质服务的必备认知

- 1、狼与羊的故事说明什么？
- 2、优质客户服务 也是一种营销
- 3、客户关系的四个层次
- 4、服务的常见现象
- 5、现实生活中的服务管理

分组、案例讨论分析

二、打造高品质服务的价值和意义

-
- 1、服务创造价值
 - 2、服务创造利润
 - 3、服务挽救危机
 - 4、服务证明品质
 - 5、服务营造信任

三、4S店面如何打造高品质服务

- 1、服务态度
- 2、服务主动性
- 3、服务职业化
- 4、服务技能
- 5、服务环境
- 6、服务制度与流程
- 7、服务管理系统化

大型互动与游戏：团队快速文化整合与pk（5分钟）

第二单元、心态是高品质服务的基础

一、成功者的特质是什么

- 1、你的梦想是什么？如何实现？
- 2、心态是成功者身上所能看到的重要特质
- 3、决定个人成败的重要因素
- 4、能力与态度与方法的关系
- 5、成就事业的过程中态度所占比重

二、心态是执行效果的根源

- 1、心态是什么
- 2、为何说态度决定成败
- 3、人们时常拥有哪些心态
- 4、积极正面与消极负面心态的巨大影响
- 5、两类心态的来源
- 6、摆脱消极负面心态的方法
- 7、决定人生成败的五大职业心态

体验心态感悟：我是一切的根源（全员参与，时间：10分钟）

第三单元、高品质服务素质打造的关键——职业化素质修炼

一、职业和职业化的认知

- 1、职业与职业化的定义与内含
- 2、职业和工作的区别
- 3、职业与职业精神
- 4、职业化素质的打造

案例：从“打工皇帝”唐骏看职业人素质

二、职业精神：个人与组织互动双赢的基石

- 1、职业道德内涵研讨
- 2、优秀企业认同的职业道德准则
- 3、影响职业道德水准的因素
- 4、十力融合铸就职业道德修养
- 5、从优秀到卓越，从技术到艺术
- 6、“企业道德、职业道德、社会公德”三位一体

三、商业交换：职业人的契约精神

-
- 1、公司是职业发展的平台和舞台
 - 2、对企业负责、对自己负责：树立契约精神
 - 3、执行的黑洞：任务与结果
 - 4、提升执行力的关键：结果第一

第四单元、对客户服务的满意度管理

一、提供客户满意的服务

- 1、什么是客户满意度
- 2、客户需求
- 3、隐含的期望
- 4、什么能让客户满意
- 5、影响客户满意度的因素
- 6、勉强的满意是不够的

二、对客户需求管理

- 1、什么是客户的需求管理
- 2、客户需求管理的过程
- 3、做好需求管理的要素

三、客户满意度与忠诚度

- 1、顾客满意与忠诚的关系
- 2、客户满意度的影响因素
- 3、通过服务管理提高满意度
- 4、服务体系的构成
- 5、从客户的角度来看问题

案例与视频分析

第五单元、服务团队狼性执行力打造

一、为什么要打造狼性执行力

- 1、团队执行七大困局
- 2、企业员工四大非执行状态

二、执行力的概念

- 1、什么是执行力
- 2、执行力的特点
- 3、执行力的三大误区
- 4、什么是狼性执行力

三、执行力决定企业的成败

- 1、三分战略，七分执行
- 2、战略的成功无法保证企业的成功
相似的策略，不同的结果
- 3、战略是可以复制的,而执行力不行

(互动：团队分组，《亮剑》视频片段观看与讨论)

四、大型互动与游戏：团队快速文化整合与pk (10分钟)

- (1) 目的：培养现场团队人员的拼搏精神及团队精神，激发大家的参与性；
- (2) 活动规则：分组，取团队名字，选头狼等，最先完成有绩效奖励！
- (3) 预计效果：学员参与积极性非常高，极大调动了大家热情与拼搏精神！
- (4) 这个环节公布团队学习过程中的学习绩效竞赛规则：以团队为单位进行学习绩效得分，最后一天评选得分最高的团队和个人进行奖励！一次激发大家的狼性拼搏精神。

第六单元 结果与任务---建立执行者的结果意识

一、结果与任务的认知

- 1.结果和任务的含义
- 2.结果与任务的区分
- 3.完成任务≠执行出结果
- 4.分析：你是在做结果还是任务

二、执行力的四个误区

- 1.执行力第一误区：态度不等于结果
- 2.执行力误区二：苦劳不等于结果
- 3.执行力误区三：职责不等于结果
- 4.执行力误区四：任务不等于结果

三、认识结果——结果为王

- 1、员工用结果来和企业进行交换薪酬
- 2、上班不是拿工资的理由；
- 3、企业不追求结果：企业丧失执行力 短期亏损、长期致命！
- 4、员工不追求结果：
 - 1) 个人得不到成长
 - 2) 不能给公司创造价值
 - 3) 不能持续交换自己的薪酬
- 5、结果意味什么？

四、员工为什么不做结果

- 1.问题的根源：对任务负责，不对结果负责
- 2.态度
- 3.能力
- 4.文化机制

五、结果三要素

1. 有时间
2. 有价值
3. 可考核

六、如何提高执行力

1. 执行力第一思维：外包思维
2. 执行力第二思维：先开枪、后瞄准
3. 执行力第三思维：底线思维
4. 执行力第四思维：结果来自行动

第七单元、狼性执行人才的自我修炼

一、唐僧为什么能取到真经

- 1、唐僧的故事说明什么
- 2、执行力人才标准

二、执行人才的三大标准

- 1、信守承诺
- 2、结果导向
- 3、永不言败

三、执行团队人才的自我修炼

- 1、执行团队的三个统一
- 2、执行人才自我修炼
- 3、执行人才修炼的维度（态度、能力、知识）

四、团队执行力文化塑造——打造具有执行精神的团队

-
- 1、客户价值——你值多少钱是由你的客户决定的
 - 2、协作观念——小成功靠自己，大成功靠协作
 - 3、狼性精神——成交的最后一米靠的就是“狼性精神”
 - 4、独立的商业人格——执行之前要明白你是谁
 - 5、职业化精神——打造团队执行的软平台

(互动：视频观看《士兵突击》片段，许三多及案例分析)

第八单元、课程回顾总结与结束：

- 1、重点知识回顾
- 2、互动：问与答
- 3、学员：学习总结与行动计划
- 4、企业领导：颁奖
- 5、企业领导：总结发言
- 6、合影：集体合影