

《优质服务》

【课程大纲】

第一部分：提高服务意识

第一章：认识服务工作。

- 1、什么是服务工作？服务业工作是时代赋予的光荣工作。
- 2、提高服务水平对于企业、社会、国家的重要意义。
- 3、服务没有高低贵贱之分：当今社会，人与人互为服务，人人皆服务别人，人人皆接受服务。

第二章：个人“凭什么”要提高服务意识。

- 1、正面来讲：提高服务意识对于个人有何好处。
- 2、反面来讲：如果不提高服务意识，将承担什么后果。

第三章：应该提高哪些服务意识。

互动环节：学员分享优质服务和差评服务的体验和故事。

- 1、要知道顾客对于你的意义。
- 2、做服务要干一行像一行，做正规军。
- 3、优质服务是一种个人修养和人生境界：真心实意、全心全意、充满善意。
- 4、服务要善解人意，知己知彼，换位思考。
- 5、服务要态度热情、礼貌客气、不厌其烦、善于要容忍与示弱。
- 6、服务要体现细节，要不断差异化。

第二部分：客服标准话术

第一章“服务三声”之深度讲解。

- 1、来有迎声。
- 2、问有答声。
- 3、去有送声。

第二章“四个不讲”之深度讲解。

- 1、不客气的语言不讲。冷漠客户。傲慢的语言。
- 2、干扰客户的语言不讲。过度热情。
- 3、不耐烦的语言不讲。
- 4、不友好的语言不讲。不尊重对方的语言不讲。怀疑客户。

第三章 售后服务处理客诉

第一节 正确面对客诉

- 1、天下没有任何公司没有过客诉
- 2、对待客诉应主动做好准备和安排
- 3、客诉是现代商业竞争的需要，是必不可少的环节
- 4、把客诉变成差异化经营的契机
- 5、处理好客诉是网络时代的公关的需求
- 6、把客诉点石成金、变废为宝、完善公司

第二节 正确处理客诉

- 1、对客户的抱怨要换位思考
- 2、不要进一步激怒客户
- 3、劝导客诉者避开公众
- 4、接纳您的意见
- 5、敬惠客户、化解愤怒
- 6、缓兵之计、灵活拖延
- 7、解决问题比承认错误更重要

结尾语