

# 《银行课题-锻造五星级服务意识》

## 【课程背景】

随着市场经济的不断深入以及管理实践的不断发展，“客户满意”成为越来越多公司评价企业的经营效果的标准，成为团队评价工作绩效的指标。对客户满意的追求促进了“全面客户服务”。本课程可以让学员认识到客户服务的必要性以及客户的维护以及客户维护的重要性，认识服务了解服务，如何做好服务，从内从外新的视角将为学员开启新的服务篇幅。

## 【课程对象】

- 培训经理
- 培训主管
- 培训专员
- 服务人员

## 【课程时间】 6 小时

## 【课程特色】

- ◆ 理论和实践相结合，简单、易学、实用；
- ◆ 突出听、看、做、练等亲身体会的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

## 【课程形式】

培训形式：理论讲解+互动+教学 DV+案例+研讨+训练+情景模拟

## 【课程大纲】

## 一. 领略服务的真谛：需求无极限，服务无极限

- ❖ 认识服务
- ❖ 什么是服务意识
- ❖ 商品=产品+服务
- ❖ 服务是有价值的
- ❖ 服务就是赢得客户满意
- ❖ 突破服务的心理障碍

## 二. 态度决定服务意识，顾客满意才是最好的服务

- ❖ 服务态度决定一切
- ❖ 树立客户至上的服务理念
- ❖ 用心服务，实现与客户之间的零距离
- ❖ 重视每一个客户的服务需求
- ❖ 主动服务是一种积极心态
- ❖ 服务的心在哪里，成功就在哪里

## 三. 讲究服务礼仪，培养卓越的服务形象

- ❖ 做一个懂礼仪的服务人员
- ❖ 用第一印象为服务加分
- ❖ 正确的称呼客户
- ❖ 用介绍打开交际之门
- ❖ 待客优雅，获得客户好感

#### **四、微笑服务修炼，真心微笑，优质服务**

- ❖ 微笑是没有国界的服务语言
- ❖ 微笑是温柔的符号可以感染客户
- ❖ 真诚微笑从我做起
- ❖ 如何修炼你的微笑

#### **五、细节服务修炼，周到服务奉献惊喜**

- ❖ 服务工作无小事
- ❖ 客户的小事就是我们的的大事
- ❖ 服务需要细致，细心，细微
- ❖ 用心观察客户的需要
- ❖ 服务距离产生美

#### **六、规范服务修炼，追求五星级的服务标准**

- ❖ 服务要高标准，严要求
- ❖ 尊重流程才能有标准化服务
- ❖ 及时服务，别让客户等太久
- ❖ 不断学习，提升服务品质
- ❖ 服务就是让客人觉得方便和舒服

#### **七、个性服务修炼，站在客户的立场上行动**

- ❖ 悄悄到来的个性化时代
- ❖ 把客人当作自己的朋友

- ❖ 服务过程中，提供超值服务
- ❖ 以适度的服务取代殷勤的服务
- ❖ 重视投诉，平息客户的不满

## 八. 客户满意度与客户忠诚度

- ❖ 客户满意度与忠诚度管理
- ❖ 客户满意度与忠诚度指标分析
- ❖ 提高客户满意度的四大要素
- ❖ 提高客户满意度的服务流程
- ❖ 建立和客户之间的纽带
- ❖ 提升客户忠诚度的十个方法

## 九. 客户维护与管理

- ❖ 客户维护与管理的四个技巧
- ❖ 客户管理制度设计准则
- ❖ 客户团队组织及支持体系
- ❖ 客户导向的作业流程
- ❖ 公司资源的整合和调动