

# 服务热线

## 优质服务与自我成就

### 【课程背景】

服务的宗旨是礼貌、客人至上，全心全意为客人服务的理念是企业对员工最最基本的要求，而真正能够在服务过程中做到让客人满意往往都是要通过的一个又一个的服务细节去传递，这包含了服务意识与心态、服务规范、服务形象、沟通、处理投诉的能力等，而往往评估服务人员是否合格则会通过这些综合来考评的。

企业的管理层远没有一线员工直接接触客人的机会多，因为这是他们每天都要面对和服务的人群，企业除了硬件设备外，往往员工就是传递企业文化和品牌形象最直接的窗口，也是客人评价这个企业品牌和文化最重要的衡量标准，所以说把一个没有被合格训练过的员工放在了服务客人的岗位上，那他/她有可能所带来的危害是非常大的，因此培训优秀合格的服务人员是企业发展和文化传承的首要大事。

我们通过十年多的专业研究和实战指导，成功验证了诚意并非是形式上的，

而要通过不可计数浩瀚的细节去诠释，如何通过细节传递诚意，让职业更具人性化，更能有效的帮助企业做强做大，传播品牌。

### **【课程收益】**

通过学习和运用本课程中的知识，在服务场合中更自信，乐观，淡定，从容，灵活，专业的处理工作中的问题。

### **【课程方式】**

知识讲授+分组互动++工具导入+实操训练+视频教学+情境模拟

### **【课程时间】**

半天-1天（3课时-6课时）

### **【课程大纲】**

#### **第一部分 服务工作者心灵成长与情绪认知**

- 测评当下内心的力量
- 职业倦怠的影响力
- 我的价值是否全力呈现？
- 情绪背后的真正原因是如何影响着自己？
- 情绪压力管理和疏导的有效方法

## 第二部分 服务意识与心态

- 品德
- 态度
- 能力
- 素养

## 第三部分 自信的形象力

- 形象功能
- 仪容仪表
- 服务妆容
- 服务表情

## 第四部分 上岗前的用心准备

- 电话线路的检查
- 桌面的整理
- 必用物品准备

## 第五部分 服务细节与应对技巧

- 声音的传递
- 服务常用语
- 称呼的艺术
- 守时的意义
- 打电话礼仪
- 接电话礼仪
- 沟通的目的
- 有效的沟通
- 倾听的艺术
- 明确投诉的原因
- 投诉的方式：当面、电话、书面
- 了解客人的真实想法
- 处理投诉的步骤
- 舒适的表达方式