

《从心出发、以情服人》

--内部客户服务意识与服务策略--

【培训目标】

1. 通过对“服务”的深度剖析，让员工清晰自我定位、认识到服务对象于己于司的重要价值，提高服务意识及增强服务理念对于工作的重要性与迫切性。
2. 运用引导式教学，通过情景体验增强员工对于职场、团队人际之间关系的理解，促进彼此合作共生。
3. 通过实战案例的分析，在提升服务意识的同时，提高员工工作主动性，培养员工良好积极的服务心态，提高服务客户的满意度。

【课程时间】 1 天

【主讲老师】 胡爽姿

【培训对象】 企业指定人员

【培训人数】 50 人

【培训形式】 理论知识、引导式培训、实战演练、案例分析、分组讨论

【课程大纲】

模块一：从“心”出发的企业内部服务意识

一、现代服务环境下的服务特征

1. 客户与我们之间的关系
2. 服务不是服务业的专利，而是所有行业致胜的法宝
3. 优质服务的基本定义是服务的底线
4. 认清内部客户服务中的角色定位—谁是我们的客户？
5. 什么是内部客户？

6. 内部客户分类
7. 内部客户在企业运营中的作用及相互关系
8. 不懂业务，做不好服务；懂了业务还要有温度
9. 制度+温度的服务才是满意的服务

案例分享

二、有效提升服务意识的方法论

1. 优质服务能力模型
2. 优质客户服务的五要素
3. 内部客户服务的3C要素
4. 内部客户服务的4项技巧
5. 主动执行内部客户服务的7个要素
6. 内部客户服务意识对员工服务素质的要求
7. 克服阻碍客户服务质量的四大障碍
8. 从人性角度出发唤醒员工自我职场同理心

案例分享

模块二：以“情”服人---企业内部优质服务的策略

一、学习性格分析，提升客户服务效能

1. 透过性格分析来看自己
2. 了解自己的性格在工作中起到的积极和消极作用
3. 了解自己才能理解他人
4. 国际权威性格测试与性格分析

5. 与红、黄、蓝、绿不同性格的客户进行有效的沟通

6. 不同性格的客户如何提供高效的服务

二、立足一线，服务业务，共生共享

1. 全力让用户满意，是我们的存在的价值

2. 一切计划、决定与行为，都应以企业文化价值观为依托

3. 明白我们让世界变得更好

4. 获得强烈的自尊与荣誉感

课程总结