

# 《客户服务意识与关键服务力》

**【课程时间】** 1 天

**【主讲老师】** 胡爽姿

**【培训对象】** 客户服务部、一线客户服务窗口

**【培训人数】** 40-50 人

**【培训形式】** 理论知识、引导技术、实战演练、案例分析、分组讨论

## **【课程背景】**

随着社会的发展和进步，客户对企业的服务水平越来越重视，要求也越来越高，而客户服务是管理公司中最直接与客户接触，最直接与客户服务的一个部门。由于经常与客户接触，在客户心目中，他们的一举一动都代表着公司的形象。

好的客户服务，就像是客户与管理公司之间的润滑剂，能最大程度的缓解客户与公司之间的矛盾与摩擦。客户服务人员训练有素的服务技巧，热情的服务态度，礼貌的谈吐举止，也像一面镜子折射出公司管理的专业性和规范性，使客户产生信赖感。

## **【培训目标】**

1. 通过对“服务”的深度剖析，让员工重新认识服务，从而提高服务意识，增强服务理念，调整服务心态。
2. 让员工掌握正确的服务礼仪行为规范，在实际工作中运用得体礼仪提升整体服务形象。
3. 学会情绪管理的方法，学习同理心沟通技巧，有效提升客户服务的能力。

## **【课程大纲】**

引子：

1. 服务，利己则生，利他则久。
2. 服务绩效，我们靠什么生存？

## 模块一：服务意识与服务情商培养

### 一、现代服务环境下的服务特征

1. 服务的内涵、特性及价值
2. 优质客户服务的五要素
3. 良好服务意识和表现

### 二、服务意识现场训练

1. “五心”服务--用心留客客心留
2. 服务中的角色定位--服务，利己则生、利他则久。

#### 训练 1：主动意识训练

#### 训练 2：服务的主角—做个群体中的服务主导者

3. 用真心去主动服务，是我们的企业灵魂
4. 以工作为傲，然后收起你的傲气—把自己训练成为优秀的客服人员

### 三、积极情商服务“心”思维

1. 服务质量与服务人员的情商之间的关系
2. 读懂客户情绪是服务第一步
3. 情绪在服务工作中的运用
4. 现场服务的情绪压力管理
5. 积极情商的自我修炼
  - 自我关注的三大技能
  - 自我情绪调节的技巧与方法

### 二、有效识别客户类型，提升服务素养

1. 知己知彼—性格测试

- 指挥型性格—老虎特质
  - 互动型性格—孔雀特质
  - 谨慎型性格—猫头鹰特质
  - 支持型性格—无尾熊特质
2. 了解自己的性格特点及在客户关系中的科学运用
  3. 根据不同性格类型客户的服务技巧

## 第二模块：关键服务力技巧训练

### 一、 设计精准服务蓝图

1. 服务蓝图模型
2. 服务蓝图的作用
3. 服务蓝图设计要注意的六大问题
4. 服务蓝图设计的六个步骤

### 二、 卓越高效服务沟通技巧

1. 打造专业的职业化服务影响力
  - 职业化的形象
  - 获得客户信任的礼仪规范
2. 服务人员专业能力训练---亲和力的打造
  - 1) 看---观察、识别客户的技巧
    - 观察点-□浅表层:服饰、身体语言、谈吐气质、情绪情感…
    - 观察点-□深入层: 分析客户的需求、预测客户的需求
    - 记录、总结、分析

## 2) 听---用心而不是用耳

- 用心聆听的意义
- 倾听的三个原则
- 聆听的三个阶段
- 有效倾听的技巧
- 倾听过程中最大的障碍
- 有效倾听对我们的挑战
- 寻找关键意思
- 摆脱注意力分散
- 你会听吗？---倾听的实战演习

## 3) 笑---你的微笑价值百万

- 微笑的魔力
- 谁偷走了你的微笑
- 怎样防止别人偷走你的微笑
- 魅力微笑训练

## 4) 行---用行动向客户表达您的专业态度

- 职业化礼仪、工作流程的专业展示
- 保持足够的积极性、主动性
- 记住并称呼客人的姓氏
- 真诚赞美客人的艺术
- 给客人留足面子

## 5) 说---精准表达八步阶梯训练法

- 语音、语调、语气在服务场合中的应用
- 服务禁忌语言
- 精准表达能力训练
- 说‘不’的原则与技巧
- 情感情绪的投入
- 肯定、赞美、同理心、换位思考的应用与训练
- 提问的艺术
- 封闭式提问方式与开放式提问方式的优劣对比
- 提问的技巧分享
- 一般性问题技巧
- 探索性问题技巧

案例分析

课程总结