

《服务营销技能提升》

【课程时间】 二天

【主讲老师】 胡爽姿

【培训对象】 服务行业通用、网点接待、公司客户服务部、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，业主对商业地产管理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商业地产管理公司的专业性和规范性，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，确保以阳光心态服务客户。
4. 学习同理心沟通技巧，提升客户投诉处理能力。
5. 掌握突发事件的处理方法，从容应对各类客户；

【课程大纲】

引子：

1. “助人者，人恒助之；损人者，人恒损之”。
2. 服务，利己则生，利他则久。
3. 服务绩效，我们靠什么生存？

模块一：客户服务与我们---服务意识与心态

一、对服务及角色认知

讨论：什么是客户服务、优质服务和极致服务？

1. 极致服务的内涵
2. 客服人员角色认知
3. 工作职责与服务本质的冲突解决
4. 讨论：众多工作中应该优先处理什么？
5. 客户服务人员的素质要求
6. 面对日趋白热化的竞争，我们的员工该如何面对
7. 积极心态与消极的心态对人的影响
 - 心态到底有多大能量呢？
 - 心态是什么？
 - 态度决定人的能力，能力影响人的命运
8. 心态决定命运

人与人之间没有太大区别，只有积极的心态与消极的心态这一细微区别，但正是这一点点区别决定了 20 年后两个人生活的巨大差异

9. 服务客户时职业化心态的打造---专业、自律
10. 服务客户及日常工作中的情绪管理技巧

第二模块：客户服务待客沟通技巧

一、有效沟通的行为模式

1. 语言沟通的导图与有效沟通的定义

游戏导入:认知语言沟通中的漏斗现象

2. 沟通中的障碍分析

3. 语言沟通过程中的三个行为：听、说、问

4. 沟通的3个要素：文字信息、有声信息、肢体动作

□□文字传达信息，声音传达感觉，肢体传达态度

5. 沟通的5个基本要素：点头、微笑、倾听、回应、做笔记

6. 有效沟通的前提与目的：双赢

二、以客户为中心的沟通能力修炼

1. 树立专业、亲和的服务形象

亲切的态度

专业的形象

得体的行为

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、包、鞋、表、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

少说话

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---微笑比电便宜，比灯灿烂

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---用行动表达您的专业态度

职业礼仪、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

真诚地赞美客人

给客人留足面子

5. 说---顾客喜欢的方式去说

语音、语调、语气在服务场合中的应用

服务禁忌语言

运用适当的语言

很好的组织语言

叙述事情的‘金字塔原理’

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

模块三：客户投抱怨诉处理技巧

一、对投诉的认识

1. 为什么要平息客户的不满？
2. 应对投诉时阳光心态的建设
3. 失去一个客户的代价
4. 为什么你的顾客会离你而去
5. 投诉给企业带来的经济价值及自我改善的机会
6. 提供个性化的服务及个性化解决方案的意义

二、分析投诉客户的心理

1. 本行业常见投诉的梳理分析

2. 产生不满、抱怨、投诉的三大原因

主体：顾客自己的原因

客体：顾客对服务人员的服务态度及技巧不满

媒介：对产品和服务项目本身的不满

3. 客户抱怨、投诉的心理分析

客户产生抱怨的过程分析

由量变到质变的过程分析

客户抱怨、投诉的目的与动机分析

案例分析：常见投诉案例分析

影响客户投诉解决的三大因素

如何有效避免客户投诉

如何理解零投诉

4. 投诉客户的心理分析

求发泄

求尊重

求补偿

5. 客户抱怨投诉目的与动机

精神满足

物质满足

三、了解之道：客户满意最大化、企业损失最小化

1. 超越客户满意的三大策略

提高服务品质

巧妙地降低客户期望值

精神情感层面满足

2. 处理投诉的六大原则

不要反驳客户

诚恳表达歉意

了解抱怨原因

给出解决之道

满足客户要求

后续跟踪服务

3. 客户抱怨投诉处理细节

语言细节

行为细节

三换原则

4. 影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素：

处理时的沟通语言

处理的方式及技巧

处理时态度、情绪、信心

5. 抱怨投诉处理方案呈现

以结果为导向；重点突出，主次分明；量化管理；

做好 1-3 个方案；各方案请做 SWOT、投入产出比分析；

共赢沟通:三明治的沟通技巧；营造轻松愉快的沟通氛围。

疑难投诉的处理技巧

案例分析

6. 分析不同性格客户灵活处理投诉

四种性格的特点描述（力量型、活泼型、完美型、和平型）

四种性格的分析讨论

针对四种客户性格的沟通技巧

针对四种客户性格的抱怨投诉处理技巧

【案例分析】

7. 实战演练：投诉处理技巧

处理客户投诉的技巧

演练：接待投诉的 CLEAR 技巧；

演练：平复激动客户情绪的安抚技巧；

演练：表现同理心的反馈技术；

演练：探查客户根源想法的询问技术；

演练：表现专业的自信表达技术

演练：预防和化解分歧的话术技巧；

演练：达成一致的协商技术；

8. 难缠客户的应对处理办法

息事宁人策略

巧妙借力策略

黑脸白脸策略

上级权力策略

丢车保帅策略

攻心为上策略

巧妙诉苦策略

化危为机策略

课程结束后的总结与回顾