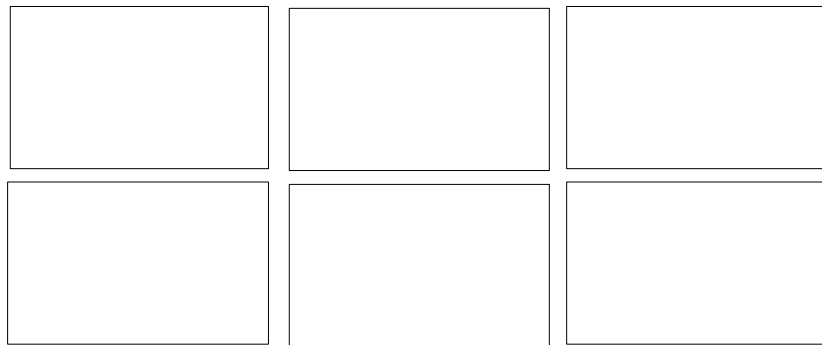


乐高客户服务优化沙盘模拟培训


背景说明：创新是企业中永恒不变的主题，不创新的企业终将被创新者打败。创新并不依靠灵光一现，对客户地了解，对自我的分析，辅以合适的方法和流程将保障创新的结果。工作坊将结合引导技术、建构主义和乐高认真玩的先进理念，帮助团队打破旧有的思维局限，探寻创新之路。


工作坊特色：采用乐高认真玩的核心流程和工具，通过搭建乐高玩具让学员在轻松的环境中了解并模拟真实的工作场景，发挥每个人的作用，以最为适合的方式达成共识。




 是共同寻找答案

不是  告诉现成答案

 是依据现实共同思考

不是  简单传递已有信息

 是每个人决定如何做

不是  告诉别人怎么做

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：高级管理人员、一线销售人员、一线服务人员

授课方式：版权视频+小组研讨+案例分享+角色扮演+模拟实战演练+实战点评；

课前要求：小班教学。

课程大纲

第一模块：【换位思考为客户着想】

课程导入：

第一讲：管理层的目标——优化流程，追求卓越的客户体验

一、什么是客户的认知

二、客户认知的基本原则

1. 客户的认知是基于其看到和听到的信息而形成
2. 不同的人对同样的事情会有不同的认知
3. 认知一旦形成，很难改变

三、客户认知的启示

1. 价值是唯一标准
2. 理性判断感性选择
3. 不要与客户的认知争辩
4. 内部工作流程设计的决定意义
5. 执行-优化-再执行-再优化

案例

讨论：影响客户满意度的主要原因？

第二讲：客户服务的关键时刻

案例导入：售后服务评价表

视频案例：要客户的紧急来电

视频案例：把握为客户服务的关键时刻

一、什么是为客户服务的“关键时刻”

1. 正面积极的关键时刻
2. 负面消极的关键时刻
3. 我们还能做什么？

二、建立积极正面关键时刻的内部管理模式——EOAC

1. 探索 (Explore)
2. 提议 (Offer)
3. 行动 (Action)
4. 确认 (Confirm)

三、关键时刻客户满意度评分表

案例：认真只能把事情做对，用心才能把事情做好。

第三讲：关键时刻行为模式 1：探索 (Explore)

视频观摩：创造积极正面的关键时刻

小组讨论：分析理想情景下，如何实践关键时刻行为模式的？

一、探索的前提是为客户着想

1. 客户的利益
2. 我部门的利益

3. 跨部门协同的利益

案例

二、探索的重点是了解客户的期望

1. 内外部客户的显性期望——要求
2. 内外部客户的隐性期望——需求与动机
3. 内外部客户的显性期望和隐性期望

案例

三、探索的关键是能积极倾听

1. 积极倾听的障碍
2. 积极倾听的前提：“让客户知道你在听”
3. 积极倾听的重点：“为理解客户而倾听”
4. 积极倾听的关键：“让客户把话说完”

演练：倾听练习——探索客户需求

第四讲：在企业内部运用关键时刻行为模式——协同一致的内部客户关系

小组讨论

一、内外部客户价值链

理想情景下的对话

二、为内部客户服务的关键时刻

1. 找出根本原因
2. 承诺目前可以采取的行动
3. 建议后续行动

4. 永远要有备份方案

第五讲：个人分析与提议导入

视频观摩

小组研讨：如何运用四步法创造了关键时刻

案例：客户疏远你，不是因为你做错了什么，而是因为别人做的更好

第二模块：【解决问题创造双赢】

第六讲：关键时刻行为模式 2：提议 (Offer)

视频观摩：2-1“提议”——承诺适当的行动

一、提供“适当”的建议以满足客户的期望

1. 完整
2. 实际
3. 双赢

视频观摩：2-2“创造双赢”

二、不明智的提议

1. 没有或不完全的了解客户的期望
2. 缺乏专家来支持行动计划
3. 行动计划未被认同或批准
4. 这不是一个双赢的提议

第八讲：关键时刻行为模式 3：行动 (Action)

一、5C 原则，帮你承诺的准则

1. 为客户着想 Customer
2. 防患于未然 Contingency (预付费电话的语音事故)
3. 沟通 Communicate
4. 协调 Co-ordinate
5. 完成 Complete
6. 领导必做项——复制成功，成为培训师

第九讲：关键时刻行为模式 4：确认 (Confirm)

一、确认的作用

1. 画龙点睛的一笔：
2. 最后的补救机会：完整满足客户的期望
3. 让客户把满意说出来

二、客户异议与顾虑的处理

1. 异议和顾虑的区别
2. 处理顾虑的 LSCPA 方法

《乐高沙盘模拟》创新培训技术课程是由丹麦乐高游戏化设计师精心研发与设计，目前腾讯、微软等世界顶级公司、哈佛、沃顿等顶级商学院都在使用的创新方法。打造成功的企业，用真实搭建乐高并构建全新商业知识和训练商业技能，发挥管理者的创造力与想象力，激活团队打破惯性思维，释放智力资本，用乐高游戏化学习课程生成新知识，构建团队新智慧，加深对组织的理解，推动组织的变革与发展。

《乐高沙盘模拟》创新培训技术课程：旨在透过乐高构建与搭建，激活组织个体的参与感与投入度，在乐高游戏化学习中激发团队的活力与激情，释放团队潜能，创造组织员工的思考、创造力与创新思维。

《乐高沙盘模拟》创新培训技术课程：发挥个人与组织与生俱来的潜能，激发团队讨论与交流，释放团队的能量与创造力，发展领导层的创意与想象力，激活管理者与领导层更好的与团队成员产生积极的互动，化解冲突、建立信任，促进高绩效团队的打造。透过学员动手实操、将概念构建成具体的模型，配合引导师的引导，给予模型赋予故事性与生命力，重新建立并巩固个人与公司成长发展的双赢模式。

《乐高沙盘模拟》创新培训技术课程：课程体系的7大收益：

1. 动手搭建乐高，打造个人与团队百分百的投入学习与参与状态。
2. 动脑思考乐高，发挥想象力与创造性的思维解决所面临的挑战。
3. 个人模型搭建，释放个人的活力与能量，与团队建立和谐氛围。
4. 团队模型搭建，激活团队之间沟通协作，化解冲突与建立信任。
5. 共同搭建乐高，创造团队共同思考、讨论、交流，创造高绩效。
6. 共建企业模型，创造企业共同愿景、理解、共识，共同的梦想。
7. 组织发展共建，打造组织共同目标、语言、行为，共同的目标。