

《如何打造金牌服务》

【课程收益】

- 1、通过培训让学员掌握金牌服务的技巧和重要的沟通技能，提升工作效率；
- 2、为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更全面的收益。
- 3、通过培训有利于帮助[客服](#)人员获得客服应变的灵感与策略；
- 4、学习并掌握独特的客服技能和沟通策略；明确客服人员培训目的：共同完成“成交才是硬道理”。

【课程大纲】

第一讲：阳光的服务心态塑造

一、如何培养良好的工作意识

思考：我为什么而工作

我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）

研讨：我应该怎么做（职业能力：态度 > 技能）

打造阳光心态，树立危机意识

案例：青蛙现象：生于忧患、死与安乐

二、服务的最高境界是内心的淡定

如何保持一份阳光的心态

将[服务意识](#)成为自己内心的一份修养

三、什么是服务，为谁服务

案例：服务与呼吸

谁是您的客户

互动：讲出您的故事

第二讲：金牌服务的流动形象思维

一、 您的形象就是您的未来

- 1、形象与修养的关系
- 2、形象与职业化的关系
- 3、形象的价值

二、 形象是一个流动的印象

- 1、 **互动：**自我画像
- 2、 成功形象的组成内容

情境观察：成功职业经理人形象展播

- 3、 静态形象与动态形象

静态形象设计与训练

动态形象规范与训练

第三讲：金牌服务的沟通思维与技巧

一、做好沟通的关键

.沟通氛围的营造

视频：《1分钟经理人》

二、与客户建立良好的关系

- 1.尊重顾客的忧

互动：讲出您的故事

- 2.接近顾客的心

三、与顾客沟通的技巧

1.倾听

怎么听——您的职责、您的权限、您的工作流程

小组讨论：

听什么——客户的急、客户的需、客户的忧、客户的伤

角色扮演：

如何应——重要紧急原则、权限原则、适度延缓原则

思考分析：

2.提问

问什么——核心问题

怎么问——开放&封闭

情景模拟：

导与问——过程与结果

思考：引导式提问产生的效益

3.有效沟通的方法

沟通的语气

情境模拟：

沟通的措辞

沟通的语言面貌

沟通的敬语与禁语

4.沟通不良的原因

案例：设计部与生产部的矛盾

沟通的心态不好

沟通的目的不明

沟通的方式不对

沟通的效率低下

四、怎样和各种类型的顾客打交道

老法新用：望、闻、问、切

- 1.根据顾客的性别来区分
- 2.根据顾客的年龄来区分
- 3.根据顾客的文化程度来区分
- 4.根据顾客的顾客消费习惯来区分
- 5.根据顾客的顾客表现来区分

五、沟通的语言技巧

- 1、顾客沟通的语言原则
- 2、赞美顾客的秘诀

情景模拟：现场角色扮演对顾客进行赞美

- 3、常用礼貌用语
- 4、开放型问题与封闭型问题设计

六、客服人员处理客户异议的技巧

服务的本质：就是给予客户权利和机会

- 1.对顾客充满关怀、体贴，站在客户的角度上思考
- 2.了解顾客心理，倾听顾客说话（重复，赞同，提建议）
- 3.处理好顾客的要求、索赔、索取

4.对顾客提出的赔偿，了解事件的来龙去脉

5.做好售后服务

6.给顾客提供购物的满足感

第四讲：金牌服务的团队意识

案例：大雁的故事。

思考：火车跑得快全靠车头带是否正确？

1、如何做到面对问题要学会借力与合作？

案例：新老员工合作销售。

2、如何做到懂得分享，不独占团队成果？

案例：

3、怎样做到与不同性格的团队成员默契配合。

案例：西游团队性格分析。

4、怎么样做到顾全大局，甘当配角。

案例：各岗位职业权利的分配。