

《服务专家锻造--如何从被动服务快速进阶高手》

授课老师：何慧

【培训目的及意义】

如今的服务性行业快速升级迭代，2017年收入50—500万的中产阶级达到3亿多，这一庞大的基数，导致了消费方式的改变：从大众式服务延伸至小众、精细、走心的圈层服务。企业的竞争已经由产品价格和销售，转化为高品质服务的大比拼，服务已经成为主宰企业生死存亡的必备技能。

如何提高90、00后服务岗位员工的服务意识？

什么叫做真正的精细化服务心态？

高效率服务和工作是如何展开的？

机器人的机械式服务VS有温度的服务如何识别？

怎样提高自己的工作效率……

本课程专门解决以上问题为设计原理，进行深入挖掘，设计。提升本公司员工的主观能动性，从而更好的为客户提供“有温度的服务”，提高工作效率。

【课程效果】

- 1) 使学员树立优质服务理念和调整服务心态
- 2) 聚焦学员主观能动性，积极调动服务于企业
- 3) 识别工作中损耗点，提高员工的工作效率
- 4) 全方位提升学员服务技巧，提升客户满意度

【课程对象】

相关服务性质岗位、中层、及新员工等

【培训时限】2天，6小时/天

【培训方法】

培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

【课程主体内容】

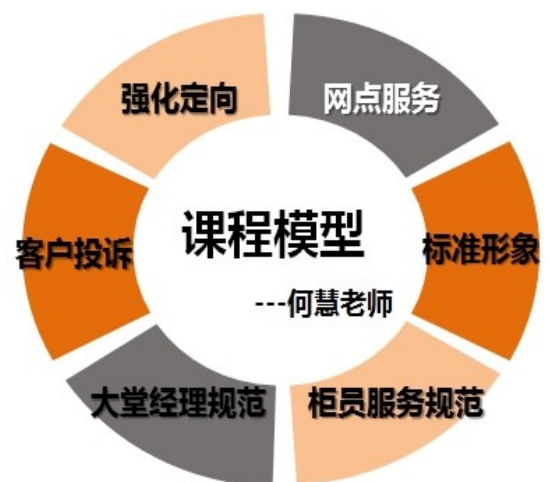
第一讲：高品质服务的基石——服务意识锻造

课程团队游戏导入

一、头脑风暴：你眼中的高品质服务体验

二、案例分享：《中国服务性行业体验升级报告》

三、理论知识导入



1、服务是企业生存的命脉

1) 可怕的服务循环图

2) 客户流失数据分析

3) 客户的心理诉求

2、服务的金字塔模型

3、何为现代化精细服务

案例分享：《超级VIP之旅》

专业化服务技巧训练

1、服务对于我的意义和价值

2、精细化服务讨论总结

3、技巧训练：我所经历的一次难忘服务

五、聚焦服务核心竞争力

测评工具：根据自己岗位的服务对象，怎样聚焦核心竞争力？提高服务品质？

六、课程成果分享及阶段性总结

第二讲、成为服务专家动力源泉——自我认知与目标制定

一、心理的自我认同是服务专家的底层代码

开篇导论：为何服务没有热情？如何调动自我主动性？

案例分享：你对自己认可吗？

什么是自我认同？

它是如何左右着我们的工作情绪和认知

3) 如何提高自我认同？

测一测：自我认同网络测试

二、良好的自律习惯——平衡生活与工作的目标制定与践行

游戏导论：算算我有多少天的人生可“挥霍”

如何充分利用每日有效时间

快速蜕变的秘籍来自于高度自律和坚持

三、圆方规划图的运用及工作目标制定

案例分享：从底层服务员到年薪数百万权威咨询的成长之路

积极计划是一切的开始

如何制作个人生活工作平衡计划表

拆分工作目标与成长计划

工具应用：现场制定自己的工作成长5年规划，并细化到每年、月、周的细节

第三讲、高效工作修炼术——好服务也可以加速度

一、时间管理从理清工作现状开始

开篇导论：我一天的工作日常？

1) 自我测试时间管理能力：时间测试工具

- 2) 解析自我管理的能力重要性；
- 3) 自我管理能力不足产生的后果；
- 4) 头脑风暴解析：服务工作效率低的主要原因
- 5) 回顾工作时间用到了哪里

二、利用工具让时间管理更有效

章节导论：如何优化我们繁杂的工作？

- 1) 有效利用时间的三个核心
- 2) 高效时间管理工具

工具一：月度工作规划表

工具二：周高效时间管理工具

- 3) 现场演练：结合实际的训练和现场反馈（根据课程时间）
- 4) 提高工作效率的相关软件使用：分享教学

效率快速提升支招

QandA：大家经常面临的问题处理

多个任务同时开展时，如何提升效率；

服务工作繁琐，目标不明确如何处理；

突发事件太多时，如何提升效率；

目标、计划不明确时，如何提升效率；

【训后总结】自评现状及设定改进计划；

第四讲、如何获取客户芳心之服务技巧实战

赞美肯定让我快速走近你

案例分享：如何快速拉近人与人的距离？增强亲近感？

思考探讨：工作中为何不能走进客户的心？

- 1) 对于赞美的误解及运用障碍
- 2) 快速拉近客户距离 2 步曲
- 3) 与不同性格特征的客户打交道如何把握赞美分寸

小组实操：结合本公司的服务流程进行现场演练

情景演练：实际客户拜访场景中遇到的赞美障碍进行演练

客户见证——口碑就是销售生产力

案例分享：铁粉的力量

- 1) 讲他人的故事、卖自己的产品
- 2) 如何做好客户见证？
- 3) 户见证技巧实操 3 步曲

打造网络自媒体服务专家形象

- 1) 常用的自媒体分享
- 2) 微信维护及专业形象打造
- 3) 对大客户后续服务支持

小组实操：如何提供有价值的服务？如何改进自己的自媒体形象？

第五讲、课程回顾及学习评估

1、学习成果分享

2、学习计划：工具表的运用及落地计划

3、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具汇总：

