

课程名称	服务蓝图设计		
培训对象	客户管理层面	学时	6-12小时
课程目的	<ul style="list-style-type: none"> □ 使学员明确服务产品的价值 □ 掌握创新服务的核心理念和基本方法 □ 通过层级递进的体验练习使学员从知道到做到 		
课程内容	<ul style="list-style-type: none"> □ 创新服务的意义何在 <ul style="list-style-type: none"> · 服务时代必有服务产品 · 服务之花：细分服务八类产品 · 举例：优秀企业的服务细节对比 □ 一探究竟体验练习 1：“赢得芳心” <ul style="list-style-type: none"> · 服务创新的基础是客户需求--只做对的，不做好的 · 服务创新的特征是差异化体现—不做有的，只做没的 · 服务创新标尺是行业现状—做不到最好，能做到更好 □ 重头再来体验练习 2：“再赢芳心” <ul style="list-style-type: none"> · 客户需求深层次的探索—客户要的不简单 · 差异化服务的产出—看需求，看痛点，看能力，看资源 · 寻找服务中的接触点 □ 回归本位体验练习 3：“有一个客户” <ul style="list-style-type: none"> · 尝试体验客户的真实需求，找痛点 · 总结行业内的有效服务举措，细品细节 · 我们还能为客户做些什么—服务没有做不到只有想不到 □ 艺满出师体验练习 4：“还是这个客户” <p>将一天课程的知识点运用到现实生活中，体验从知道到做到</p> <p>现场辅导：训练学员研发服务产品关键环节和注意事项，作业！</p> 		
培训方式	视听法、案例教学训练法、情景互动法、演示法		