

《服务意识与水平提升培训》培训

【课程背景】

美国著名的管理学家托马斯·彼得斯和罗伯特·奥特曼调查研究了全美最杰出的若干家企业后指出：这些公司不管是属于机械制造业，或是高科技工业，或是卖汉堡包的食品业，他们都以服务业自居。

服务是企业参与市场竞争的有效手段，也是企业管理水平的具体表现。随着市场经济的发展，也带来了企业服务竞争的不断升级，迫切要求企业迅速更新理念，把服务问题提高到战略高度来认识，在服务上不断追求高标准，提升服务品位，创造服务特色，打造服务品牌。

本课程专为渴望将服务意识变成本能和习惯的优秀企业打造。

【课程目标】

- 1、通过培训使员工形象、个人举止、对客服务技巧方面达到要求，满足客户的期望值，增加客户满意度。
- 2、通过培训使员工了解服务本质与内涵，有效提高服务意识，改善服务心态，提升员工的职业化素养，提高工作效率。
- 3、通过培训为企业树立更优质的形象，提升企业的服务技能与业绩。

【课程形式】

讲授（50%）、案例分析研讨（30%）、练习（10%）、视频与角色扮演（10%）

【培训对象】企业管理人员、销售、客服人员等

【课程时间】1天

【课程大纲】

第一讲 客户服务理念建设

- 一、什么是服务和客户服务
- 二、现在客户与五年前客户的期望对比
- 三、一个满意顾客和一个不满顾客的不同作用
- 四、我们企业的价值观与正确认识客户：客户是企业生命的源泉，没有客户，就没有我们的发展。
- 五、服务人员应具备的素质和能力
 - 1、对服务有深刻的理解
 - 2、对企业有全方位的了解
 - 3、人际交往能力和沟通技巧
 - 4、良好品德与精神：正直、诚实、换位思考、团队精神、主人翁意识等

六、服务理念的“数字化”观点

七、优质服务的四大特性

第二讲 阳光服务心态塑造—四人心态

员工心态决定服务质量，决定企业发展。

当我们面对客户时，应该具有：

- | | |
|-----------------------|------|
| 一、大人心态 - 像喜欢孩子那样喜欢客户！ | 二、 |
| 男人心态 - 像喜欢美女那样喜欢客户！ | 三、强 |
| 者心态 - 像喜欢老人那样喜欢客户！ | 四、商人 |
| 心态 - 像喜欢金钱一样喜欢客户！ | |

五、对待客户的黄金法则：

想赢就先付出——投资心态（不付出超人代价，不会有超人成绩）

想胜就先帮助——帮助心态（对待客户要用心帮助、而不是花招）

合作是省时间——共赢心态（速度、快，不要浪费你我时间）

爱你就要求你——孝子心态（强迫、要求、催逼是因为我爱你）

六、四人心态的核心：每一个别人都是最好的别人，而自己是最好的自己！

第三讲 超越客户期望的服务意识提升—客户价值

一、什么是客户？

我们的衣食父母；是越用越多的资源；是我们商业回报的来源。

二、什么是客户价值？——是非业务价值！客户价值是执行的动力与方向。战略上，是百年基业的根本。

三、怎么做客户价值？

敬畏客户，超越客户价值期望，让客户感动。——内心

在保证自己公司基本利益的前提下，满足客户需求，超越客户期望。

——行为

三大方法：新增法、排除法、递进法。

四、客户价值的修炼

- 1、你的客户是谁？
- 2、上周为这些客户做了哪些工作？
- 3、这些工作的结果是什么？
- 4、本周准备做什么事感动客户？
- 5、内部客户价值

只有内部客户价值，才会有真正意义上的外部客户价值。

第四讲 服务不同类型客户的修炼—客户行为分析与应对

一、客户服务的七项修炼

第一项修炼：看—领先客户一步

第二项修炼：听—接近与客户的关系

第三项修炼：笑 – 微笑服务的魅力与修炼

第四项修炼：说 – 客户更在乎你怎么说，而不是你说什么

第五项修炼：动 – 运用身体语言的技巧

第六项修炼：七种穿衣搭配方法：相关法、安静法、囊括法等。

第七项修炼：三种标准站姿、坐姿、走姿的训练与讲解。

二、 如何与不同类型的客户相处？

1、老虎型客户特点与应对分析

2、孔雀型客户特点与应对分析

3、考拉型客户特点与应对分析

4、猫头鹰型客户特点与应对分析

5、变色龙型客户应对分析