



实战派培训师、咨询师

# 《服务意识与心态修炼》

内部服务价值意识打造

主讲人：王海涛



实战派培训师、咨询师



实战派培训师、咨询师

## 【课程纲要】

### 第一部分 建立内部服务意识

#### 一、服务意识与团队精神

##### (一) 服务意识激发团队精神

##### 团队精神涌现服务意识

##### (二) 客户价值的评判标准

##### (三) 为什么要有内部服务意识

1、提升效率

2、团队协作

3、塑造价值

4、岗位责任

5、执行结果

6、激发潜能

#### 二、建立内部客户服务意识

##### (一) 什么是内部客户

##### (二) 内部客户满意与企业发展的关系

##### (三) 内部客户分类

1、职级客户



2、职能客户

3、工序客户

#### (四) 内部客户的服务法则 (Service)

S--Smile(微笑)

E--Excellent (出色)

R--Ready (准备好)

V--Viewing (看待)

I--Inviting (邀请)

C--Creating (创造)

E--Eye (眼睛)

#### (五) 卓越团队执行内部客户服务七要素 (游戏)

1、共同的目标

2、相互信任

3、强有力的领导

4、合适的角色分配

5、有效的共同技巧

6、持续改进的工作流程

7、相互激励鼓舞

#### (六) 服务意识提升的四人心态

1、大人心态-像喜欢小孩一样去喜欢客户

2、男人心态-像喜欢美女一样去喜欢客户

3、强者心态-像喜欢老人一样去喜欢客户



#### 4、商人心态-像喜欢金钱一样去喜欢客户

## 第二部分 服务心态修炼之责任意识

### 一、百分百责任

#### (一) 谁承担最大的后果，谁承担最大的责任

(情景模拟互动)

#### (二) 如果你是问题的一部分，请先解决自己的问题

题

#### (三) 百分百责任思维的得与失

#### (四) 百分百责任从语言开始

(现场训练互动)

### 二、猴子（责任）管理 **146** 法则

#### **1**：一只猴子（责任）

#### **4**：抛猴子的四大绝招

第一招-抛猴起手式：提问

第二招-抛猴障眼式：混淆责任

第三招-抛猴雄辩式：找理由和借口

第四招-抛猴马屁式：利用上司的成就感

#### **6**：锁定责任的六脉神剑

1) 锁定猴子——建立一对一责任



- 2) 让员工照顾好自己的猴子
- 3) 沟通——沟通职责和结果，熟悉自己的猴子
- 4) 授权——让下属把猴子当自己的养
- 5) 做重要而不紧急的事，猴子才不会累死
- 6) 养猴人也需要快乐

## 第三部分 服务心态修炼之结果导向

### 一、内部客户之下属角色

#### (一) 拿到结果才有价值

#### (二) 结果的三大不等式

- 态度不等于结果
- 职责不等于结果
- 任务不等于结果

#### (三) 结果的三要素

有时间、有价值、可考核

### 二、内部客户之上级角色

#### (一) 布置清楚才有价值

#### (二) 给原则、给方法、给成长机会

#### (三) 处罚不能代替检查

### 三、因果思维与果因思维

## 第四部分 服务心态修炼之有效沟通



## 一、有效沟通的三大要素

目标、协议、思想情感

## 二、有效沟通的五大要点

(一) 听得懂：领会对方的意思

(二) 讲得清：先跟后带

(三) 勤确认：尽可能双向沟通

(四) 非暴力：观察、感受、需求、请求

(五) 建机制：质询会机制

## 第五部分 服务心态修炼之正能量

### 一、正能量建立三部曲

(一) 工作动机：建立全新的工作视角

1、马斯洛需求分析

2、职业人的工作动机排序

3、西游记的动机管理

(二) 快乐能量：开心工作，快乐生活

1、简单放下

2、创造快乐

(三) 正向能量：利己则生，利他则久

1、水知道答案

2、正能量与负能量对比

3、人生成功方程式

< 🖱 > 实战派培训师、咨询师

#### 4、ABC 认知理论与实践