

# 服务心理学

## 【课程背景】

通过本课程的学习，使学员获得有关心理学的知识，训练提高学员的心理学素养、自我认知能力、环境感知能力和适应能力，同时提高他们的职业和服务心理素质，运用学到的心理学知识进行自我分析及客户分析，从而为培养现代服务业基层管理人员和高级服务人才打下基础。

## 【课程收益】

1. 熟练掌握心理学的基本原理；
2. 透视服务行业领域内的人类心理学现象；
3. 提高自我认知能力、环境适应能力及职业心理素质；提升自己的综合心理素养和职业心理品质。
4. 获得挫折管理、压力管理、情绪管理及疲劳管理等方面的心理能力的训练。

课程时长：1天

## 【课程大纲】

### 一、 开场

- 1、讲师自我介绍
- 2、破冰互动游戏
- 3、分组和讨论

### 二、 客户心理分析之读心术

- 1、中国客户六大心理特征：求实心理、求美心理、面子心理、占便宜心理、从众心理、惧错心理
- 2、客户读心术技巧：客户面部表情的心理分析
- 3、客户读心术技巧：客户肢体动作的心理分析
- 4、客户读心术技巧：客户服装扮饰的心理分析
- 5、客户的心理分析：顾客为什么冷淡
- 6、客户的心理分析：顾客为什么刁钻
- 7、客户的性格定位：老虎、孔雀、猫头鹰、考拉不同性格的消费者如何应对

### 三、 快速建立信任的高情商沟通技巧

- 1、FABE自我和产品介绍法
- 2、FORM客户信息搜集法了解客户的状态
- 3、金字塔表达法，让我们的沟通更精准
- 4、XYZ动机表达法，让我们更能影响他人

- 5、服务的个人注意事项：穿着打扮、提前调查、多次预设、尊重和礼貌、对于拒绝的应对
- 6、感性服务的前提：自尊平等，助人自助
- 7、共情倾听技巧：接纳理解，先听后问，引导有方

#### 四、自我情绪和他人情绪的管理技巧

- 1、心态改变，投诉的客户是好客户
- 2、异议处理 5 大流程—道歉、倾听、认可、提问、方案
- 3、先跟后代 NLP 技巧，从异议到共识
- 4、倾听技巧，如何快速缓和他人的怒气
- 5、情绪管理技巧，如何自我环节压力和情绪