

《360°服务体系搭建》

不是每个基层员工都会主动服务好客户，优质服务是依靠完善的体系和可落实的制度管理出来的！！

主讲：王念山老师

课程背景 讲

服务体系往往是一个企业的短板。很多领导早已意识到服务的重要性，却无法在企业中建立真正行之有效的服务标准，使得很多制度挂在墙上却成为一纸空谈。譬如：很多企业强调微笑服务，可有多少基层服务人员是在微笑服务的？

很多领导和管理者都强调给员工培训服务技巧和服务意识来解决，也有些认为这是员工的执行力问题，强调执行力，这些都是治标不治本的方法。

要从根源上解决服务标准和流程落实不力的问题，应该根据企业自身特性建立一个可落地的服务体系，达到**员工层面有意识，有标准、有流程；管理层面有引导训练技术、有考核方法；领导层面有分管责任人，有常规服务手段和特殊、应急处理方式；贯穿几个层面的体系应是一个整体，而非是局部。**

本课程采集整合多个优质服务行业与优质服务企业的服务体系，旨在指导企业领导与高层管理用根据企业自身情况搭建或优化自己企业的服务体系，从而达成最终的结果，客户的满意度提升！

课程受众 讲

企业老板、高层管理、服务部门管理者、营销总监等（注：最适合企业老板带高管团队组队学习）

课程进度 讲

理论深化版两天、辅导落地版 2 天理论+3 天辅导

课程大纲 讲

序号	章	节	要点	教学方法	时长
1	服务体系的 基本概念和 类型	1) 服务体系的基本概念	✓ 了解众多优质服务企业对服务体系的核 心设计	逻辑图讲授	2 小 时
		2) 服务体系的四种基本类型			
		3) 优质服务体系的核心特征	✓ 基本对自己的行 业和企业定位服 务体系类别	小组讨论	
		4) 员工服务意愿度		案例分析	
		5) 服务体系的两个基本纬度		数据分析/讲授	
课程主题	《360°服务体系搭建》	培训目标及收益	<ul style="list-style-type: none">了解优质服务类型企业的服务体系核心学会分析自己企业的服务短板的 7 种工具掌握服务体系的 4 种结构类型搭建方法与工具在老师的辅导下完成企业服务标准、服务流程的制定和优化在老师的辅导下制定服务版块中有效的考核机制理解如何帮助下属建立服务意识的 5 种方法借鉴服务危机事件的模拟处理，深刻解剖企业在市场中服务危机点，并思考有效的防范措施能结合自己行业企业特点搭建有特色的服务体系和市场服务形象掌握管理客户满意度的 6 个核心办法能站在更高层面处理客户的升级投诉		

		程序特性与个人特性			
		6) 工具使用：客户不满意的问 题分布图表		辅导绘制图表	
		7) 海尔服务体系标杆分析	✓ 思考自己企业在 行业中服务体系 上可塑造的差异化 核心竞争力	案例剖析/视频	
单元小结					
2	优化服务的 程序特性： 管理客户满 意度的6个 方法	1) 细化服务细节		概念讲授/例证分 析/小组研讨	4小 时
		a) 梳理服务标准流程			
		b) 寻找流程核心节点			
		2) 优化服务品质			
		a) 峰.终定律在服务流程中的设计 与运用	✓ 掌握 CRM 系统 工具的使用	概念讲授/情景模 拟互动/小组研讨	
		b) 个人特性有效提升的方法	✓ 使学员对6个方 法的深度理解		
		3) 美化客户服务感知			
		a) 服务感知的基本概念	✓ 辅导学员对6大 方法的合理设计 与恰当使用	概念讲授/例证分 析/视频观摩/辅导 设计	
		b) 提示法则在服务感知中的设计 与运用	✓ 发放体系设计标 准与参照案例模 板		
		4) 客户期望值的管理方法	✓ 辅导学员梳理并 优化自己企业服 务的程序特性	概念讲授/案例讲 解/互动提问/辅导 设计	
		a) 冷热水效应在客户期望值管理 中的设计与运用	✓ 掌握几大服务管 理中的效应原理 并在相应的优化 中可落地有效的 使用	案例资料分析讲解 /互动情景演绎/方 法例举	
		b) 首因效应在客户期望值管理 中的设计与运用			
		5) 直接满意度提升管理			
		a) 回访运用的场景条件			
		b) 回访的4个手段直接提升满 意度			
		6) 忠诚度管理方法			
		a) 什么情况有必要回馈性服 务？		条例与数据公式展 示分析/案例讲解	
b) 与客户的满意度互动传播方 法					
单元小结					
3	强化建立服 务的个人特 性，优质内 部服务管理 体制出优质 服务	1) 服务团队人员管理与传统管 理的差异化	✓ 理解服务团队在 管理、招聘、激 励、培训中与其 他部门的差异	案例讲授	3小 时
		2) 重塑服务人员的岗位职责与 素质要求	✓ 掌握对于针对于 服务团队的管理 手段、重塑岗位 职责与素质要求 优化招聘与培训 的方式方法	模板工具辅导分析	
		3) 服务人员的招聘与培训	✓ 重新调整服务团 队的绩效考核与		
		a) 传统的招聘硬条件缺点解析		小组互动情景模拟 /提问与研讨 讲授/案例分析	
		b) 入职培训的核心思路与可复 制的培训课程			
		c) 员工服务意识养成的3个重 要方法			
		4) 服务人员的激励		概念讲授/案例分 析/工具模板辅导	
		a) 马斯洛需求层次在服务人员			

		激励中的有效运用	激励措施	分析		
		b) 赫茨伯格双因素理论的保健因素和激励因素设计				
		c) 对服务团队无效的激励手段				
		5) 服务团队的实效的绩效管理			案例分析/模板资料辅导	
单元小结						
4	作为企业高层的角度在服务体系中关注点	1) 投诉的升级处理原则	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 掌握基本的投诉处理原则与升级矛盾的投诉处理方法 ✓ 学会服务管理的合理授权 ✓ 理解并制定服务补偿办法 ✓ 在情景中深刻理解服务的难点节点处理 ✓ 时刻有意识用工具检查并优化升级服务体系 	讲授	3小时	
		2) 服务管理权限的合理下放与责任认定		案例讲解/小组讨论		
		3) 投诉或特殊事件的应急处理原则与方法		讲授		
		4) 服务补偿性原则与监管办法		案例讲解		
		5) 服务事件的危机处理		案例分析		
		6) 情景1：如果这时你出面解决		情景互动		
		7) 情景2：员工的请示				
		8) 服务体系的持续优化运行				
		a) 绘制核心数据一：满意度变化曲线		讲授/辅导工具使用/小组互动研讨/视频观摩		
		b) 研究核心数据二：投诉率				
		c) 关注核心数据三：投诉解决度与投诉回访满意度				
		单元小结				