

服务意识与服务技巧

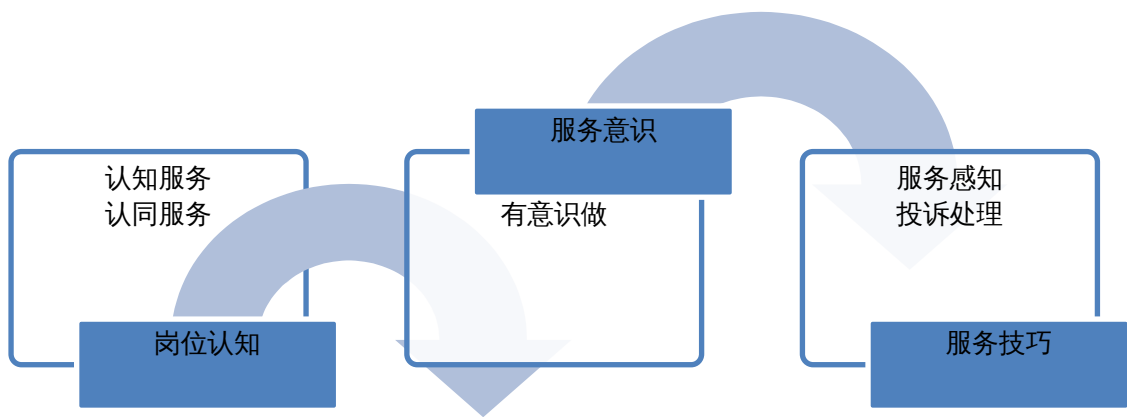
讲师：王念山老师

课程背景 讲

在市场竞争同质化的今天，多数行业中的产品品质差异小、有些价格差异小、有些行业品牌差异不大、有些竞争可能就在你的隔壁、有些竞争可能就在你的眼前。

现在的市场竞争最重要的两个重点方向，一是销售，开源性的开拓更多的客户；一是服务，节流性的挽留更多的客户。而多数行业开发一个新客户的成本往往数倍于留住老客户；故留下老客户，做好客户服务成为各行各业最大的核心竞争力。

很多行业很多企业早已意识到这个问题，并开始重视员工的服务培训。**然而员工为什么不能做好服务？**问题在于：多数服务岗位的员工对待服务的职业观念有所偏差；工作态度比较被动；服务技能急需提升；处理抱怨和投诉的能力迫切需要提高。（如图）



本课程旨在指导服务岗位员工按照优质的标准服务客户，从服务岗位员工对岗位的认知到认同的岗位认知（岗位价值观）；员工从有意愿服务到有意识服务；从而改善客户的服务感知；员工对客户的言行、态度、礼仪、沟通、服务技能、处理投诉等方面进行改善和优化。

课程对象 讲

服务人员

课程时长 讲

基础理论版（互动较少）1天、理论深化版（互动较多）2天

课程主题	《服务意识与服务技巧》	培训目标及收益		<ul style="list-style-type: none"> ● 为基层的服务员工树立正确的职业观，从心灵深处祛除职业自卑感，建立积极向上的职业心态； ● 让员工掌握对客户服务的基本技能，掌握最高层次的客户服务标准； ● 用大量的服务实战案例，采用情景模拟演练的方式，让员工掌握搞品质服务流程中的细节； ● 提升沟通能力和服务水平； ● 减少客户抱怨与投诉率，学会更有技巧的应对客户的抱怨和高效处理客户的投诉； ● 提升客户满意度、建立更好的行业口碑和更高的企业品牌度。 	
序号	章	节	要点	教学方法	时长
1	服务礼仪	1) 服务人员仪容礼仪 2) 服务场合发型要求 3) 个人面部要求 4) 服务场合肢体要求 5) 女性化妆要求 6) 服务人员仪态礼仪 7) 体姿礼仪：站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬 8) 手势、微笑、眼神的运用技巧 9) 服务人员仪表礼仪 10) 职业着装三色原则与三一法则 11) 服务场合男士着装要求 12) 服务场合女士着装要求 13) 服务人员语言礼仪 14) 讲好普通话 15) 善用礼貌用语 16) 学会倾听对方的需要	✓ 深刻认知服务礼仪的重要性 ✓ 熟练展示日常服务礼仪标准 ✓ 熟练展示网点服务五步法	案例讲授 小组讨论 案例讲授 案例讲授/视频	2 小时
		单元小结			
2	建立优质服务意识	1) 服务的基本概念	✓ 理解服务的基本概念	理论讲授 案例讲授	3 小时
		2) 优质服务理念			
		3) 四种服务形态	✓ 理解优质服务理念 ✓ 对照自己的服务形态 ✓ 优质服务意识首先是一种态度	象限法分析 思维导图 小组讨论	
		a. 漠不关心型			
		b. 热情友好型			
c. 按部就班型	✓ 结合满意度的概				
d. 优质服务型					
4) 服务员的四种品相					
a. 废品：心态差、技能差					

		<ul style="list-style-type: none"> b. 毒品：心态差、技能好 c. 合格品：心态好、技能一般 d. 精品：心态好、技能好 			
		5) 优质服务的核心： <ul style="list-style-type: none"> a. 提升客户服务的满意度 b. 客户感知值定义 	念去理解优质服务意识	小组讨论	
	6) 满意度公式： <ul style="list-style-type: none"> a. 期望值 > 感知值 不满意 b. 期望值 < 感知值 满意 c. 期望值 = 感知值 一般 	理论讲授 小组讨论 案例讲授 情景互动			
	7) 满意度提升三大策略： <ul style="list-style-type: none"> a. 提升服务品质增加服务感知 b. 管理客户期望值 c. 服务“从暗恋到表白”的技巧 				
单元小结					
3	优质服务技巧	1) 峰终定律服务技巧	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 掌握各种服务感知提升技巧 ✓ 掌握各种管理客户期望值的技巧 ✓ 掌握在难缠客户面前管理自己情绪的方法 ✓ 掌握各种处理投诉的技巧方法 	案例讲授 情景演练	7小时
		2) 服务标准与服务禁忌		案例讲授 情景演练	
		3) 管理客户期望值技巧 <ul style="list-style-type: none"> a. 以退为进法 b. 冷热水法 		案例讲授 情景演练	
		4) 感知提升技巧 <ul style="list-style-type: none"> a. 鲜活赞美法 b. 满意确认法 c. 互动体验法 		小组讨论 情景演练	
		5) 情景高尔夫体验		企业实际情景演练	
		6) 投诉和抱怨的基本原因		理论讲授 案例讲授	
		7) 投诉处理的五个方法 <ul style="list-style-type: none"> a. 皮格马利翁法 b. 破唱片法 c. 问题法 d. 对比法 e. 永恒笑脸法 		企业实际情景演练	
		8) 服务中的自我情绪管控		游戏互动	
		单元小结			