

《优质服务》

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

课程对象讲

一线服务岗服务人员

基础理论版（互动较少）1天、理论深化版（互动较多）2天

情景实战版（以调研企业实际情况为基础，设定跟企业完全契合的情景进行演练）3-4天

课程主题	《五星级客户服务》	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	以服务为职业起点	1) 开场故事： 从服务员开始的企业副总	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 正确认知服务岗位价值 ✓ 认同自己的工作 ✓ 树立正确的岗位价值观 	案例讲授	2 小时
		2) 服务的本质： 提升感知、解决麻烦		小组讨论	
		3) 服务岗位的职业生涯树 在企业中的两个发展方向		案例讲授	
		4) 服务员正确的岗位价值观 a. 我为谁工作？ b. 工作的价值体现？ c. 服务工作收入的组成？		案例讲授/视频	
单元小结					
2	建立优质服务意识	1) 服务的基本概念	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 理解服务的基本概念 ✓ 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 ✓ 结合满意度的概念去理解优质服务意识 	理论讲授 案例讲授	3 小时
		2) 优质服务理念		象限法分析 思维导图 小组讨论	
		3) 四种服务形态 a. 漠不关心型 b. 热情友好型 c. 按部就班型 d. 优质服务型			
		4) 服务员的四种品相 a. 废品：心态差、技能差 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： a. 提升客户服务的满意度 b. 客户感知值定义			
		6) 满意度公式： a. 期望值 > 感知值 不满意 b. 期望值 < 感知值 满意		理论讲授 小组讨论 案例讲授	

		c. 期望值=感知值 一般 7) 满意度提升三大策略： 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		情景互动	
单元小结					
3	优质服务技巧	1) 峰终定律服务技巧	✓ 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 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 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 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			
4	基于性格色彩的服务技巧与投诉处理	1) 性格色彩的基本概念 a. 不同性格客户的不同行为 b. 不同性格客户的服务感知点 不同性格客户的喜好 2) 色眼识人：快速判断客户的性格类型 a. 热情红色性格的特征和辨识 b. 刚毅黄色性格的特征和辨识 3) 以色赢人：不同性格客户的服务感知提升技巧 a. 活波型的红色感知提升技巧 b. 领导型的黄色感知提升技巧 c. 完美型的蓝色感知提升技巧和 和平型的绿色感知提升技巧 4) 以色御人：不同性格客户的投诉处理技巧 a. 关系型的红色投诉处理技巧 b. 目的型的黄色投诉处理技巧 c. 细节型的蓝色投诉处理技巧	✓ 理解性格色彩的基本概念 ✓ 掌握快速识别客户性格的技巧 ✓ 掌握不同性格的客户喜好及提升其服务满意度的方法 ✓ 掌握不同性格客户的投诉处理方法	小组讨论 案例讲授 情景演练 企业实际情景演练	6小时

	沉默型的绿色投诉处理技巧	
--	--------------	--

	单元小结	
--	------	--
