

# 以客户为导向的服务管理与资源整合

主讲：王哲光

## 课程背景

某种意义上讲，所有的产品和实物商品都是服务的附属物，因为所有的价值都是借助于服务实现的。服务营销不同于普通的商品营销，她要求服务者必须以客户需求为中心，倾听顾客的心声，建立和推进客户关系，设计和传递优质服务产品，切实履行服务承诺，并能在出现服务瑕疵的时候提供正确的服务补救，这就对服务者提出了更高的要求，他们必须具备高超的表达和沟通能力，具有强烈的自动自发的服务意识。今天的客户已不能忍受不称职的销售和服务人员，客户有更多的需要和面临更多的选择。客户希望销售和服务人员有深度的理解力和热情，能帮助他们解决问题，并且是有效和可信赖的。

在资源有限的前提下，如何整合与统筹内外部资源，如何优化资源配置是有效提高企业竞争力的关键所在。将有限的资源发挥出最大的作用是每个管理者需要考虑的问题，本课程从服务理念入手，建立以客户为导向的服务管理意识，发现服务的乐趣，让客户得到更愉快的体验，企业的服务质量得以提升，有效整合资源并通过配置达成企业组织目标。

## 课程目标

- 引导正确的客户服务理念；了解客户服务的发展现状和关键竞争点；
- 认清你的目标客户和目标服务，透析服务的特征，全面认识客户服务作业系统；
- 掌握客户服务作业系统和服务项目设计，提供制订优质服务标准的方法和步骤；
- 使学员掌握让客户满意的服务机制和提高客户满意度的具体管理方法；
- 了解资源的类型和来源，提高资源使用意识，正确理解资源的意义和作用；
- 整合与统筹内外部资源，优化资源配置；
- 培养和强化领导力、影响力理念、胜任能力以及与之相适应的领导与管理行为。

## 培训用时

2天，每天6小时。

## 授课方式

通过“讲授—演练—分享—点评—感悟—突破”训练法，30%知识点剖析+30%案例研讨+30%视频赏析和游戏互动+10%总结、点评、纠偏，使学员在完成一个个任务中体验和成

长。

## 课程大纲

### 一、服务意识决定服务品质

#### 1、现代企业终极竞争的领域——服务

- 1) 从商品营销到服务营销
- 2) 服务和服务的特性
- 3) 服务感受矩阵与优质客户服务
- 4) 优质客户服务对员工个人的好处
- 5) 客户满意度模型

#### 2、服务中的“四心”

- 1) 四心——专心、细心、精心、爱心
- 2) 工作中容易找借口的原因
- 3) 如何寻找服务工作中的激情
- 4) 按部就班与提前做好
- 5) 一次做对次次做对
- 6) 换位思考与理解客户感受

教学影片《职业还是事业》

心态突破工具：影响圈与关注圈

#### 3、服务中的“四尽”

- 1) 四尽——尽心、尽力、尽职、尽责
- 2) 四尽的核心——责任胜于能力
- 3) 全力以赴与尽力而为的区别
- 4) 将工作做到极致与超越客户期望
- 5) 面对刁难的客户应该怎么做
- 6) 解决客户问题是你的责任

教学影片：不可能的任务

#### 4、服务意识决定服务品质

- 1) 以客户为中心
- 2) 帮助客户解决问题
- 3) 迅速响应客户需求
- 4) 持续提供优质服务
- 5) 设身处地的为客户着想
- 6) 提供个性化的服务
- 7) 对客户表示热情尊重关注
- 7) 对客户表示热情尊重关注

### 二、优质服务能力打造

#### 1、打造服务品牌——如何形成服务个性

- 1) 服务理念差异个性
- 2) 服务承诺贴切真实

- 3) 项目设计需求导向
- 4) 流程设计客户为尊
- 5) 标准设计专业规范

*演练：个性化服务设计*

## 2、MOT——服务营销的关键时刻

- 1) 奠定基调
- 2) 诊断问题
- 3) 解决问题
- 4) 总结回顾
- 5) 完善跟进

## 3、以客户为中心提供解决方案

- 1) 将客户的注意力引导到解决方案上
- 2) 您给客户的解决方案要体现什么？
- 3) 标准解决方案的构成要素

## 4、有效处理客户投诉的技巧

- 1) 客户投诉处理的原则
- 2) 客户投诉接待服务原则
- 3) 有效处理客户投诉的步骤
- 4) 完美服务弥补六步曲

*案例研讨：如何消除客户的愤怒*

# 三、资源整合的基础

## 1、资源的有限与无限

- 1) 善用资源者得天下
- 2) 资源整合的定义
- 3) 资源的特性

## 2、资源整合的前提

- 1) 资源整合的原则
- 2) 双赢思维
- 3) 统合综效

*工具：双赢实现模式图*

*演练：掰手腕*

## 3、资源整合的方向与流程

- 1) 资源整合的方向
- 2) 资源整合的流程
- 3) 资源整合的方法

外部资源整合、内部资源整合、人力资源整合  
业务资源整合、产品资源整合、关系资源整合  
信息资源整合、财务资源整合、能力资源整合  
联盟资源整合、有形资源整合、无形资源整合

## 4、资源整合需要创新思维

- 1) 传统思维的误区：局限性、非此即彼、窄巷模式
- 2) 创新思维：寻找更多可能性
- 3) 创新的四大原则和三大要素

#### 4) 六大创新领域

概念创新、组织创新、技术创新、产品创新、市场创新、营销创新

*案例研讨：还有哪些资源*

## 四、资源在组织中的运用

### 1、企业成败的关键——强大的组织能力

- 1) 为什么优秀的企业总能达成目标？
- 2) 优秀的企业都具有卓越的组织力与执行力
- 3) 你需要组织哪些完成工作所需的资源

*案例研讨：如何评价他们的工作*

### 2、资源统筹

- 1) 资源统筹的定义
- 2) 资源统筹的内容
- 3) 制定资源统筹计划的步骤
- 4) 如何落实资源统筹计划

### 3、资源协调

- 1) 不能只做简单的上传下达
- 2) 阎王好见小鬼难缠怎么办
- 3) 拖延不作为时如何沟通
- 4) 推卸责任踢皮球时如何沟通

### 4、运用资源达成目标的组织能力

- 1) 工作中的上下级
- 2) 布置任务中的考量原则
- 3) 如何布置艰巨的任务
- 4) 计划赶不上变化办

*教学影片：缺乏资源如何完成挑战任务*

## 职业习惯造就卓越人生