

《卓越服务实战—场景式营销服务能力提升》

【课程时间】1-2天（6小时/天）

（注：2天版较1天版而言，授课时的互动训练、情景模拟演练、技巧分析与解读、工具使用与训练、案例分享解析、思维方式训练、跨学科知识的运用解读、音视频资源使用、学员分享与总结呈现方式等会更丰富。）

【课程方式】理论讲授 + 工具测试 + 互动训练 + 情景模拟演练 + 案例分析 + 现场答疑

【课程特色】

- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，合作性、互动性、行动性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 与时俱进案例解析+应用心理学技巧训练+情景式模拟训练，深度巩固和强化学习成果。

【课程提纲】

导入篇 从平凡到极致——新时代挑战中的场景式营销服务“心”突破

第一篇 卓越营销服务素养篇

- 一、卓越服务认知
- 二、卓越服务理念
- 三、卓越服务心态
- 四、卓越服务场景
 - ✚ 卓越服务中的“点”与“面”
 - ✚ 服务场景搭建与要点解析
 - ✚ 服务流程梳理与要点解析
 - ✚ 服务岗位职责与角色定位
 - ✚ 卓越服务规划与个人发展

第二篇 卓越营销服务礼仪篇

- 一、形象礼仪规范与服务品质表达
- 二、表情礼仪规范与情绪表达技巧
- 三、仪态礼仪规范与实际应用技巧
- 四、行为礼仪在营销服务场景中的应用训练
 - ✚ 差异化营销服务场景中的行为礼仪训练
 - ✚ 通用型营销服务场景中的行为礼仪训练
- 五、场景式营销服务礼仪模拟演练与针对性强化训练

第三篇 卓越营销服务技能篇

- 一、 技能一：客户心理解析
- 二、 技能二：卓越沟通技巧
- 三、 技能三：有效情绪管理
- 四、 技能四：投诉处理技巧
- 五、 技能五：与客户共同成长

第四篇 卓越营销服务实践篇

- 一、 要点知识总结
- 二、 学习成果展示
- 三、 查漏补缺训练
- 四、 场景式模拟考核