

---

# 《服务人员核心能力训练》

## 【课程背景】

服务是最能够创造价值的利器，而服务意识的植入、服务心态的端正、核心服务技能的提升、服务团队的打造、员工服务形象及企业形象的塑造无不[需要训练](#)的支撑。让服务人员在与客户交往中赢得理解、好感及信任！从而能更好的传达企业的经营理念、文化内涵，树立更加良好的企业形象，让企业获得[经济效益](#)和社会效益的双丰收！

**【课程收益】**强化服务意识、提升服务技能、打造职业化服务团队、传递企业美誉度、提升客户满意度；

**【授课方式】**现场讲授、图片示例、小组讨论、案例分析、角色模拟、演练互动。

## 【课程大纲】

### 课程导入：服务的力量

- 真正的服务对企业意味着什么？
  - ◆ 视频：《一分男》
  - ◆ 讨论：真正的服务应具有什么样的服务意识与服务技能。
- 什么样的服务才具备魅力
  - ◆ 案例：讲出您的故事
  - ◆ 讨论：魅力服务的特点及难点
- 提升高品质服务技能的关键因素有哪些？
  - ◆ 头脑风暴：
  - ◆ 总结分析：

### 第一讲 服务人员必备的服务意识

- 为什么要服务？
  - ◆ 讨论：服务的目的、服务的意义
- 我是一切之根本
  - ◆ 思考：我要具备什么样的服务素质
- 服务与沟通、服务与销售的关系
  - ◆ 案例：婴儿的啼哭
  - ◆ 总结分析：

### 第二讲 服务人员必备的核心能力

- 服务心态管理能力
  - ◆ 讨论：服务人员应具备的服务心态
  - ◆ 思考：到底谁气死谁了
- 客户心理分析与完美服务技巧
  - ◆ 案例：客户商场购物
  - ◆ 讨论：如何识别客户需求、引导客户行为
  - ◆ 总结：客户行为识别与引导能力
    - 客户需求挖掘能力
    - 标准服务执行能力

### 第三讲 服务人员核心能力现场演练

- 服务中的“望、闻、问、切”
  - ◆ 情景模拟：问不到，难不住的小杨

- 
- ◆ 思考：问答的艺术
  - 吸引客户的舞蹈与驱赶顾客的舞蹈
    - ◆ 思考：对客户的问题如此重视，为什么会丢失客户？
    - ◆ 思考：客户的忧虑
  - 服务就是给予顾客权利和机会
    - ◆ 案例：《大单飞走》
    - ◆ 思考：与客户合作中存在的问题
    - ◆ 现场梳理问题

#### 第四讲 服务人员核心能力回顾与总结

您的行动计划

现场点评

#### 第五讲 打造金牌服务团队，有效提供金牌服务

- 研讨：什么是团队？
- 案例：大雁的故事。
- 思考：火车跑得快全靠车头带是否正确？
- 如何做到面对问题要学会借力与合作？
- 案例：新老员工合作销售。
- 如何做到懂得分享，不独占团队成果？
- 案例：
  - 怎样做到与不同性格的团队默契配合。
- 案例：西游团队性格分析。
- 怎么样做到顾全大局，甘当配角。

#### 第六讲 客户需求发掘及成交技法

- 销售模式分析
  - ◆ 讨论：大宗生意销售的四大难点
  - ◆ 解析：成功销售访谈的三项原则
  - ◆ 角色扮演：解决问题向销售
- 销售访谈流程
  - ◆ 思考：如何开场——引起注意，获得好感
  - ◆ 讲出您的故事：调查——沟通现状，引导需求
  - ◆ 小组讨论：显示能力——推荐产品利益与方案
    - 取得承诺——实现销售进展与突破
- 销售开场的控制
  - ◆ 观点：以客户话题为中心，灵活应变
    - 寻找机会开始提问，主导会谈
  - ◆ 角色演练：控制销售会谈
- SPIN 技法解析
  - ◆ 讨论：让客户说“买”的四中提问技法
  - ◆ 解析：问题诊断——调查客户的难点与不满
  - ◆ 思考：引发解决与购买意愿
  - ◆ 角色演练：SPIN 策划运用

- 
- 客户需求分析
    - ◆ 观点：遵循“现需求后方案”原则
    - ◆ 解析：区分显性需求和隐形需求  
运用“购买价值等式”解析
    - ◆ 角色演练：规避需求陷阱
  - 产品方案设计
    - ◆ 解析：产品特征利益分析与应用
    - ◆ 讨论：预防客户异议的步骤与手段
    - ◆ 情景练习：设计产品利益
  - 客户承诺获取
    - ◆ 观点：检查和确认所有关键事项
    - ◆ 讨论：总结产品利益，取得认同
    - ◆ 情景练习：后续行动计划，实施跟进
  - 销售访谈规划
    - ◆ 小组讨论：设定目标——获得进展而不是拖延  
实现目标——揭示问题与探讨方案
    - ◆ 情景练习：编制访谈计划

## **第七讲 强化金牌服务必备的技巧，掌握客户真实需求（简单讲解）**

- 客户的气质类型与不同细分群体客户消费心理分析