

《动心服务，赢心沟通》

【课程背景】

在市场竞争日趋激烈的今天，技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，服务营销是产生差异的主要手段。而服务策略、服务形式也是很容易被模仿的，只有服务中人的因素——代表公司形象和服务意识的服务人员所表现出来的思想、行为和意识才是不可模仿的。我们卖给顾客的不仅是商品，更多的是一种经历和体验，这一切都要通过优质的服务体现出来。这就有赖于每天工作在一线的服务人员。他们的一言一行就是*有效的品牌广告，比任何媒体、任何时段广告效用都大。因此迅速提高他们的服务意识和礼仪水平是关系到企业生存发展的不可忽视的因素。成功的企业都是大同小异,一般都是以顾客的感受为依归,服务是一种态度、一种情绪和一种伦理的差异化表现,关键是在差异化上。找寻差异化，然后用规范确定下来。然后变成一种习惯。

【授课方法】

理论讲授- 案例分析-现场演练；启发式、互动式教学

【课程目标】

- 1、提升服务人员客户服务意识
- 2、提高服务人员沟通与交流能力

【课程时间】

2天，6小时/天

【课程对象】

全员

【授课方式】

讲授、互动、视频、案例、演练；

【课程大纲】

**讲：领悟服务的真谛

一、服务意识与服务理念的提升

1、什么称之为服务意识？

2、服务意识你知多少？

3、服务意识测测看

(1) 服务心态决定服务行为——“人而不仁，如礼乎？”

(2) 客户服务中的：“道”“法”“术”

4、服务理念的建立

(1) 企业文化对服务理念的影响

(2) 企业以“市场为中心”到以“客户服务为中心”的观念转变

(3) 员工服务理念的建立

二、服务无小事

1、细节决定成败

2、莫以善小而不为

3、做你应该做的事情

4、从小处拉近与顾客的距离

5、多为客户做一些“小事”

三、创新优质服务

1、案例分析及讨论:客户需要的仅仅是“答案”吗?

2、客户为什么需要服务?

3、如何快速判断客户服务需求?

4、如何实施针对性的优质客户服务?

5、客户服务的基本原则与要求

6、客户满意 VS 客户忠诚

7、优质客户服务的四个基本阶段

8、优质客户服务训练

第二讲 沟通礼仪

一、接待沟通基本原则

1、树立真心为客户

2、诚恳、耐心

3、理解对方、站在对方角度思考问题

4、注意多渠道沟通

5、多言和慎言

二、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

1.对方*关心的是什么

2.如何站在对方立场进行沟通

3.说到客户心理舒适区案例分析

三、情景沟通技巧

四、如何增加别人对自己的好感

1.微笑的艺术

2.赞美的技巧

3.赞美的地方

4.赞美的时机

5.案例讨论

6.批评的艺术

7.表达自信的技巧

8.运用合理的身体语言---面部表情中的应用

第三讲 察言观色沟通技巧

一、察言观色释义

1. 察言观色不是相面

2. 察言观色不是低三下四、阿谀奉承

3. 察言观色是顾客与我们之间的桥梁

二、沟通顺畅中的察言观色会变通

1. 通过察言观色，判断顾客的背景

2. 通过察言观色，判断顾客的心理特征

3. 通过察言观色，实现精准营销

三、进门三观，同中求异

1. 观举止，判断目的性
2. 观衣着、年龄，判断职业与阶层
3. 观表情和说话的口气，判断消费心理

四、观无声的语言----判断心理

1. 站姿观察
2. 坐姿观察
3. 表情观察
4. 手势观察

五、察言

1. 声音音色
2. 声音语速
3. 口头禅

六、察言观色对于销售工作的意义

1. 把握顾客心理
2. 见风使舵
3. 投其所好
4. 心心相印

七、顾客心理冰山图模型分析

把握沟通差异——识别人际风格

八、识别人际风格的要点

1. 防止掉入主观判断的陷阱
2. 区别描述性和判断性行为特征

九、四大人际风格的判定

1. 表现型
2. 友善型
3. 分析型
4. 控制型

案例解读：视频案例——不同类型的人际沟通

十、识别不同人际风格的需求

讨论：辨别需求在沟通中的作用

1. 表现型的沟通需求
2. 友善型的沟通需求
3. 分析型的沟通需求
4. 控制型的沟通需求

故事案例解读：公主的月亮

十一、掌握不同人际风格的情境运用

1. 时间应用
2. 进行决策
3. 获得赞美
4. 给予激励
5. 克服弱点

视频分析：识别人的沟通风格

6. 判断不同情境人际风格的要点

- 1) 数据详实

2) 不求十全十美

3) 不贴标签

4) 作为工具

视频案例解读：老虎伤人事件

十二、不同人际风格的有效表达

1. 有效表达之基石

1) 不评判

2) 不主观

3) 守事实

4) 建信任

2. 有效表达之反映式沟通

1) 关注

2) 反映

3) 同理

3. 有效表达之四步法——观察、感受、需要、请求

4. 有效表达之沟通中的提问技巧

第四讲 沟通有礼-规范专业沟通技巧

一、沟通禁忌、负面体验

1、蔑视语

2、反问语

3、否定语

4、烦躁语

二、亲切问候、匹配和谐氛围

1、心理匹配：克服偏见、避免辩解

2、声音匹配听：语调、语气、强度和停顿

三、倾听的技巧

1、倾听4级：假装、有选择听、点头示意倾听、设身处地听

2、倾听注意：不带偏见、非必要不打断、不匆忙下结论

四、提问的技巧

案例导入：针对客户表达的含糊不清，如何提问？针对客户的不确定推测，如何引导？

1、开放式提问：5W2H细节确认

2、封闭式提问：确定沟通方向

3、试探提问：换种思维启发思考

五、有礼有节应答

1、客户打通电话没说话客户语速太快听不清

2、客户电话背景音嘈杂

3、客户询问服务工号

4、客户提出表扬

5、客户反映态度不好

6、客户提出无聊问题

7、客户询问什么时候回复

8、客户无理取闹

9、客户不听劝告

六、引导的技巧

1、要点法

2、倒退法

3、两面法

案例讨论：针对客户的疑问，如何提出有效的解决方案让客户接受？

管理工具：规范应答话术优化设计工具提升客户温度感知

第五讲 客户投诉处理技巧

一、客户抱怨投诉原因（头脑风暴）

1、产品质量问题

2、服务人员服务质量

3、客户期望值没有得到满足

4、客户周围人员的评价

5、客户本人自身修养或性格

二、客户投诉心理分析

1、求尊重的心理

对策：道歉+喝茶

2、求补偿的心理

对策：送礼物

3、求发泄的心理

对策：倾听

4、敌视的心理

对策：认同+赞美