

“家”和万事兴——内部客户服务

帮助企业内部关系改善的妙策良方

讲师：黄普

【课程背景】

公司内部管理工作中是否存在着部门间工作推进缓慢，有拖延的现象？上下级之间，上级布置工作，下级总觉得工作支持不够，不好干；下级完成任务，上级总觉得是在应付，对结果不满意？甚至一个部门内部的各个工位也总在扯皮、抱怨对方的工作态度和能力问题？怎么办？建立内部客户服务意识与协同机制是解决这一问题的核心。

本课程旨在通过内部客户意识、结果导向、沟通协作的理念、方法及工具，全方位打造团队的执行力与协作力，让学员成为职业、专业、敬业的职业化人才。

【课程收益】

- 让学员了解内部客户服务意识的重要价值，充分发挥团队精神
- 让学员掌握内部客户沟通技巧与策略，使团队间的协作更加紧密
- 让学员掌握内部客户有效服务的黄金法则，让内部客户服务文化生根发芽
- 让学员掌握内部人际冲突的处理和谈判策略，化冲突为双赢。

【课程特色】

- 创新体验式培训模式——课程实战案例模拟演练，让你感悟沟通过程中的快乐与成功
- 新竞争时代必备技能——觉醒、蜕变、成长、实战，让你找到快速建立顶尖人脉的方法
- 通俗易懂、可操作性强，大量的实战案例即供借鉴；全面、系统、前瞻、实用

【课程对象】

企业各个层级的管理干部和职能员工

【课程时间】

一天（6小时）

【课程大纲】

一、为什么建立内部客户服务意识与机制？

1、为什么要提倡内部客户服务意识

- 工作价值问题
- 工作效率问题
- 团队协作问题。

2、谁是我们的内部客户

- 职级客户
- 职能客户
- 工序客户

3、内部客户服务意识

- 4 C 观念
- 4 R 意识
- 3 C 要素

4、如何让内部客户满意

- 让“内部客户”订货

- 从“内部客户”处发现商机
- 管理上让上司满意，服务上让其它部门满意
- 5、建立内部客户制度
 - 建立内部客户服务的流程
 - 360 度评价系统
 - 内部客户投诉制
 - 岗位轮换和代理制

二、内部客户服务产六大黄金法则

- 1、结果导向：是做好了，不是做了
 - 重视价值：不只是人才，而是人财
 - 真正执行：企业要结果，不要理由
 - 结果思维：定义结果和只为结果买单
- 2、责任逻辑：拥抱责任，锁定责任
 - 责任胜于能力
 - 从以自己为重到以工作为重转变
 - 锁定责任：是否会跳来跳去？
- 3、团队法则：帮助别人，强大自己
 - 三赢思维：你好、我好、大家好
 - 取长补短：关注别人的优点
- 4、感恩心态：感恩是一种智慧
 - 理所当然的事越来越少，所感谢的越来越多
 - 清晨六问与静夜六思
- 5、人际理念：人脉=钱脉
 - 糟糕的人际关系
 - 相处之道与和谐之道
- 6、服务意识：服务是一种价值
 - 多一点点微笑：欲取之，必先予之
 - 不要吝啬赞美：面子给你，里子给我
 - 用营销的方式：有好处能使鬼推磨

三、内部客户服务的沟通技巧

- 1、沟通与协作的基础
 - 影响组织沟通的因素
 - 企业内常见的沟通障碍
 - 沟通与协作的五大思维
 - 沟通目标：鼓舞对方达成行动
 - 沟通步骤：编码、解码、反馈
 - 沟通的三种表现
- 2、倾听与反馈的艺术
 - 倾听的层次
 - 倾听的用词、语调和动作
 - 倾听的技能/倾听的禁忌
 - 问对问题：了解他的心/发问的技巧
 - 有效反馈：理解确认/异议澄清/肢体语言反馈

3、沟通的策略

- 亲和力的建立
- 同理心沟通
- 合一架构法

4、如何与上级沟通

- 你的上司怎样看你
- 接受工作三个步骤
- 学会倾听上级
- 为什么我的建议没有采纳？
- 写下来，问清楚，说明白
- 复命：及时复命，让业绩不打折

5、如何与下属沟通

- 下级沟通的原则
- 与问题型员工沟通
- 如何提出你的批评

6、横向（跨部门平级）沟通

- “功夫在诗外”的启示
- 部门间横向沟通的要点
- 了解其他部门运转
- 创造横向沟通的环境

7、内部客户服务的处理冲突技巧

- 什么是冲突？
- 如何看待冲突？
- 建设性冲突与破坏性冲突
- 冲突处理的5种策略
- 冲突处理原则及避免注意事项。