

《服务营销道与术》系列课程

《服务创造价值》课程大纲

---服务意识与沟通

国家版权课程：国作登字-2022-A-10193950

著作权人：陈泾锋

【课程背景】

为什么现在的服务型企业盈利越来越难了？

为什么现在的大型生产企业都说自己是服务平台？

进入变革时代，企业如果只是依赖技术依赖产品，企业面临的挑战将越来越大；相比十年二十年前，服务被企业提升到了前所未有的高度，服务将成为企业独特而持久的竞争优势！

如何有效激发引导员工积极提升服务水平和服务意识？如何高效整合企业资源？对于提升服务水平和服务意识，许多企业依靠的是传统的思维模式和服务方法以及员工零散的经验和本能的直觉，没有掌握科学的服务方法和技能，更没有进行系统化地学习思考和探索尝试，本课程将带给大家一系列简单易学的工具和原理，以解决服务意识提升中的一些具体问题。

【授课对象】

一线服务人员

【课程时长】

3--6 小时

【课程特点】

采用深入启发式教学，把工作中种种问题通过课堂反应投射出来，学员通过选择、决策、行动、结果引发思索，引导学员进入更深层次的体验和讨论之中，再由团队找出相应的解决方法。通过深入体验来学习知识、掌握技能、改变态度，从而自觉引导学员自身行为的改变。

【课程目标】

通过课程的学习，您将达到以下目标：

阐述服务沟通的多样性，

掌握沟通的梅拉比法则；

掌握沟通技巧和达成协作的方法和工具；

掌握管理客户需求的方法；

通过服务质量和服服务，发展强有力的员工关系和客户关系；

绘制服务流程图。

【内容大纲】

《服务创造价值》课程大纲

课程结构	时长	主要授课手法
第一单元 服务意识		
<p>1、服务基础</p> <ul style="list-style-type: none"> * 市场环境 * 服务全球化 * 服务的特点 * 什么是好的服务 * 为什么服务有不足 	40 分钟	讲解、提问 讨论
<p>2、服务提升</p> <ul style="list-style-type: none"> * 顾客需求管理 * 顾客期望 * 服务的顾客感知 	20 分钟	讲解、提问 讨论
<p>3、服务环境管理</p> <ul style="list-style-type: none"> * 服务的无形性及其面临的挑战 * 服务与服务环境 * 有形展示 * 影响服务质量的关键 	30 分钟	讲解、提问 讨论
<p>4、服务流程管理</p> <ul style="list-style-type: none"> * 服务流程与客户动线 * 服务蓝图 * 服务流程设计 	30 分钟	讲解、提问 讨论

<p>5、服务第一客户</p> <ul style="list-style-type: none"> * 关注员工 * 边界跨越者 * 内部营销策略 	<p>30 分钟</p>	<p>讲解、提问 讨论</p>
<p>6、客户关系维护</p> <ul style="list-style-type: none"> * 客户关系的重要性 * 如何维护客户关系 * 提高客户忠诚度 * 大数据时代的客户关系管理 	<p>30 分钟</p>	<p>讲解、提问 讨论</p>
<p>第二单元 服务沟通</p>		
<p>7、沟通的技巧与策略</p> <ul style="list-style-type: none"> * 什么是沟通 * 沟通的重要性 * 漏斗原理 * 梅拉比法则 	<p>30 分钟</p>	<p>讲解、提问 讨论</p>
<p>8、服务中的沟通</p> <ul style="list-style-type: none"> * 服务沟通的多样性 * 解决问题的最佳途径 * 学会倾听善于赞美 * 顾客抱怨与服务补救 	<p>30 分钟</p>	<p>讲解、提问 讨论</p>
<p>9、服务意识提升</p>		<p>讲解、提问</p>

<ul style="list-style-type: none">* 沟通使用技巧* 调解服务异议* 服务的价值链* 服务三角形	30 分钟	讨论
--	--------------	-----------