

# 《新形势下企业服务体系建立与管理实战技能提升训练营》

讲师：崔自三

引子：

这是一个最好的时代，也是一个最坏的时代！

——狄更斯《双城记》

## 一、企业服务概述

- 1、什么是服务？
- 2、关于服务的理解

案例：不到位的服务，让企业陷入泥潭

## 二、为何要构建与提升服务？

- 1、服务是企业业绩持续增长的核心竞争要素
- 2、不断满足客户日益增长的服务需求
- 3、是创造价值，提高顾客满意度的必由路径
- 4、服务创造更多让渡价值

音频：客户抱怨歌

链接：不同的服务，结果大不同

## 三、商品服务的内容内涵

- 1、服务流程  
案例：某企业的三米微笑
- 2、包装服务  
整体产品概念
- 3、安装及维护服务  
案例：某打印机的安装服务
- 4、技术服务

案例：某企业顾问式服务

链接：客户离我们而去的五大原因

## 四、提升服务的职业素养

- 1、树立职业化的观念  
视频：电脑歧义客服
- 2、培养职业道德
- 3、基本职业礼仪  
着装礼仪  
接待礼仪  
电话礼仪

## 五、企业服务体系设计

- 1、售后服务体系模式
- 2、售后服务网络建设
- 3、售后服务文化建设
- 4、售后服务管理考核机制

案例：某 IT 企业的服务考核设计

## 六、企业服务失误与补救

- 1、服务失误分析
  - 1) 企业原因
  - 2) 个人原因
- 2、客户投诉与纠纷处理
  - 1) 客户投诉与纠纷处理原则
  - 2) 客户投诉与纠纷处理技巧
- 3、服务失误的补救
  - 1) 主管出面致歉
  - 2) 主动提出赔偿
  - 3) 制定修补措施，并快速实施
  - 4) 及时及定期回访
- 4、危机公关处理五大原则
  - 1) 承担责任原则
  - 2) 真诚沟通原则
  - 3) 速度第一原则
  - 4) 系统运行原则
  - 5) 权威证实原则

案例分析：某企业服务失误遭遇巨大损失的启示

## 七、企业服务质量管理 具体实施

- 1、服务质量
  - 1) 服务质量包括什么内容？
- 2、服务标准化
  - 1) 服务标准化包括什么内容？

案例：某企业的标准化服务内容

## 八、人力资源管理

- 1、服务岗位管理
  - 1) 不断完善服务岗位
- 2、服务人员聘用
  - 1) 服务人员聘用原则
- 3、服务人员的培训
  - 1) 持续培训
  - 2) 系统培训
- 4、服务团队的建立
  - 1) 团队成员的组成
  - 2) 团队打造的手段

案例：这样的服务，是否符合客户要求？

- 5、服务团队的沟通
  - 1) 沟通的原则
  - 2) 沟通的技巧
- 6、服务团队的绩效考核
  - 1) 绩效考核形式
  - 2) 绩效考核落地

案例：某互联网企业的服务绩效考核指引

## 九、企业服务客户管理

### 1、客户信息管理

- 1) 信息管理包括哪些内容？
- 2) 什么样的信息才是有竞争力的？

### 2、客户关系管理

- 1) 客户的转化
- 2) 顾问式销售

### 3、客户满意度调查

- 1) 包括哪些内容？

案例：某企业客户满意度调查表