

网点现场管理与服务提升

主 讲：金玉成

课程对象：

课程时间：3天，6小时/天

授课方式：

专题讲授、案例分析、工具分享、小组研讨、互动交流、现场模拟、启发教学

课程大纲：

导入：营业网点的五大重要地位、网点核心竞争力解读

第一讲、网点现场管理

一、网点服务规范管理

- 1、网点服务管理的定义
- 2、网点服务管理的三个重要性
- 3、网点服务规范管理四个基础
- 4、网点在公司发展中的五大平台作用
- 5、网点服务规范的定义及五大特点
- 6、网点服务规范管理的内容
 - A、基本服务规范的五个关键
 - B、服务流程规范的五个要素
 - C、贵宾客户服务流程规范四精要
 - D、突发事件和特殊状态的服务规范
 - E、客户投诉处理服务规范及相关处理策略

F、特殊情况服务规范

G、服务管理规范

7、网点服务规范管理的五个关键

二、网点服务现场管理

1、营业网点现场管理的目标

2、营业网点现场管理的特点

3、营业网点现场管理的内容和方法

4、关键岗位的履职管理

三、网点服务质量管理

1、网点服务质量管理的核心

A、建立网点服务质量的评价体系

B、完善网点服务质量的考核制度

2、网点服务质量管理的方法

A、提升网点服务的能力

B、坚持服务管理的跟踪

C、强化服务质量的控制

四、网点服务营销管理

1、服务的定义

2、服务营销与保险公司服务营销

3、营销的核心概念解读

4、市场营销环境分析

A、市场营销环境分析之上、下、内、外

B、市场营销环境分析之微观与宏观

C、市场营销环境分析的方法

5、网点服务营销管理的三个内容

A、营销指标管理

B、营销团队管理

C、营销制度管理

五、网点服务流程管理

1、网点服务流程管理的内容

A、识别引导管理技巧

B、接触营销管理技巧

C、业务处理管理技巧

D、客户维护管理技巧

2、网点服务流程管理的意义

3、网点服务流程管理的认识

A、流程的定义

B、流程的要素

C、流程的特点

D、流程管理含义

4、网点服务核心流程的认识与梳理

A、流程认识与梳理的目的

B、网点核心流程再认识

C、流程梳理的要求与管理

5、网点流程的执行与督导

A、理解流程是执行流程的前提

B、固化流程是执行流程的基础

C、督导流程是执行流程的保证

6、网点流程的评估与优化

第二讲、主动服务与服务提升

一、服务及营业厅服务

1、消费时代的变迁

2、服务工作面临的挑战

3、超值客户服务的体现

4、客户服务需要改变的观念

5、大厅服务特点

二、服务意识提升

1、客户服务的内涵与外延

2、正确认识我们的客户

3、客户的价值

4、客户满意的实质

5、影响满意度的五要素

6、客户满意服务原则

7、客户服务的等级

8、主动服务意识能给我们带来什么？

三、行为与素养

- 1、角色认知
- 2、职业形象
- 3、职业行为
- 4、职业素养

四、客户满意的技巧

- 1、客户满意
- 2、客户期望值管理
 - A 消费时代的变迁
 - B 客户期望与客户满意

第三讲、客户体验提升与创新

课程导入：体验引发的联想

案例分析：优衣库、淘公仔专卖店和腾讯产品专卖店、宜家

一、客户体验旅程

- 1、什么是体验旅程
- 2、如何画出客户的旅程图
- 3、用户 HIGH 点和痛点
- 4、用户的“做”（行为观察）
- 5、用户的“想”（需求分析，和场景）
- 6、用户的“感受”（情绪和唤起）
- 7、体验工作坊（画出消费者旅程节点）

二、体验旅程的节点分析

- 1、漏斗设置

- 2、流失分析和痛点小白旗
- 3、线下体验中客户流和广告的位置
- 4、线上体验中的承接

三、以用户为中心

- 1、用户分析
- 2、需求分析
- 3、场景分析
- 4、PERSONA 的产出

四、共同创造

- 1、请你的品牌的忠实客户参与
- 2、用户研究
- 3、概念设计
- 4、体验设计
- 5、反馈和迭代

五、可见性

- 1、把不可见的变成可见的
- 2、如何让一个概念通过文字传达
- 3、如果让一个概念通过图片传达
- 4、服务人格化
- 5、有效服务，拒绝“无记忆”的过度服务

六、色彩和兴奋点

- 1、色彩管理

- 2、色轮
- 3、色彩和客户情绪的关联
- 4、VI，隐喻，统合设计

七、调性管理

- 1、称谓的统一
- 2、视觉的协调
- 3、气味
- 4、背景音乐
- 5、导引和指示牌
- 6、代言人
- 7、二维码设计

八、NPS

- 1、NPS 概念
- 2、体验曲线
- 3、体验服务战略
- 4、服务细节和组织适应

九、工作坊操练

- 1、向优秀标杆学习体验
- 2、设计一个极致的概念“门店”
- 3、用体验金字塔，尤其是是反思层设计

第四讲、课程回顾与互动交流