

《让服务创造价值——服务礼仪培训》大纲

课程目标

- 知道专业的服务形象是怎样的，认识到专业形象对个人和组织的积极影响
- 掌握职业场合言谈举止规范和服务注意事项
- 训练掌握服务礼仪极其相关语言技巧
- 认识和理解客户服务的意义，提升优质服务的理念与意识
- 调节服务心态，缓解工作压力
- 掌握基本的服务流程与技巧，提升外部及内部客户满意度，进而帮助组织提高销售业绩
- 提升服务沟通技巧，从容应对服务工作及客户投诉
- 调整职业心态，从而转变职业行为，提升职员综合素质，赢得客户好感，从而帮助提升企业良好形象

参加对象：销售人员、销售服务、跟单、客户服务人员

课时：2天

课程人数：20~35人最佳

课程内容

一、视图顿悟——启动学习服务礼仪规范的深层次“意愿” **【互动探讨】**

- 出色的服务态度、优质的服务理念——你能代表你的公司和团队吗？
- 服务礼仪重在服务
- 走出7秒第一印象怪圈

二、服务“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露 **【全体演练】**

- 男士及女士标准站姿
- 标准坐姿及手势
- 轻盈的移动和优雅的取物
- 微笑——运气和财富的交换器
- 接待服务手势及语言八步训练

三、服务“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重”

- 服务人员形象四原则
- 女服务人员的形象要求
- 男服务人员的形象要求

四、“公务接待”服务礼仪——让公务接待更加规范

- 握手——这5秒钟意味着经济效益 **【全体演练】**
- 迎接与引领
- 陪同与乘电梯
- 商务介绍顺序与原则
- 商务会谈、会见、谈判、餐饮座位
- 奉茶礼仪
- 送别
- 公务乘车座位安排
- 递送名片 **【参与演练】**

五、办公礼仪

- 办公桌也是宣传你职业形象的地方
- 同事间的相处之道
- 办公室用语
- 办公室行为规范
- 公司利益至上

六、电话礼仪及话术

- 让电话传递你的职业形象，用电话礼仪成就你的事业
- 如何打工作电话
- 如何接工作电话
- 电话沟通技巧及话术
- 手机与座机使用注意事项

七、建立服务意识

- 为什么要有服务意识，顾客是怎样失去的
- （内部及外部）客户要什么
 - 优质服务之六度
 - 客服的四个层次
 - 客户需求的四个层面

八、服务技巧

- 观察客户的技巧——投其所好
 - 观察客户的要求
 - 观察顾客的角度
 - 顾客的五种性格分析及应对技巧

- 与客户有效沟通的技巧——与顾客达成协议的金科玉律
 - 尊重顾客的技巧
 - 有效沟通的倾听技巧
 - 倾听的好处
 - 倾听的障碍
 - 倾听的五个层次
 - 有效沟通的提问技巧
 - 七不问
 - 开放式、封闭式及其他形式的问题
 - 四级提问法
 - 准确的表达
 - 坚持正面的表达
 - 运用对方的语言
 - 基于顾客利益的表达
 - 坦陈自己的感受
 - 怎样对顾客说“不”
 - 用“你可以……”代替“不”

九、投诉处理及平息顾客不满——留住客户，创造价值

- 顾客为什么投诉、为什么不满
- 为什么要平息顾客的不满、处理客户的投诉
 - 顾客的不满和投诉会传染
 - 投诉和不满的顾客是朋友不是敌人
 - 培养顾客忠诚的良机
- 如何平息顾客的投诉和不满——话术分解
 - 听的原则和技巧
 - 让顾客发泄同时认真倾听——排解愤怒
 - 充分道歉——控制事态稳定
 - 收集信息——了解问题所在
 - 再次征求顾客意见——提出解决方案
 - 跟踪服务——留住顾客

十、建立积极心态及压力的自我管理

- 压力自测
- 为谁工作？如何培养积极心态
- 何为压力及压力的来源
- 减压的几种办法