

成人达己——服务意识提升

【课程背景】

互联网时代的高速发展，市场的竞争越来越激烈，在产品日益供过于求的市场里，在商品本身的差异越来越小的情况下，我们唯有提供各式各样优质的服务，增强产品的附加值来满足客人的需要，来挽留客户。客户的选择增加，要求也随之增加，对商品或服务的期望值也会随之提高，所以企业员工必须提供优质的服务才可赢得客户的忠实感。提高员工服务意识、提升服务技能、提升服务素养成为了企业共同诉求。

【课程收益】

1. 掌握服务的真谛，服务意识提升的必要性；
2. 端正服务态度，提升服务礼仪素养；
3. 掌握服务仪表、仪态、言谈规范与技巧；
4. 学会服务中的问题处理与情绪管理方法。

【课程对象】

企业管理人员、新员工、老员工，职场新人等。

【授课模式】

案例、故事、视频、游戏、研讨等立体互动式教学

【课程特色】

由内到外，由知到行；正念导入，深刻体验。

【授课讲师】郑士琼

【课程时间】6-12 小时

【课程大纲】

一、服务的真谛

1. 什么是服务？
2. 如何评价服务的好坏？

3. 服务 SERVICE 的涵义
4. 卓越服务的“五个到位”

二、服务礼仪规范

1. 服务礼仪之道——敬与仁
2. 服务仪容规范 互动
3. 服务着装规范 互动
4. 服务仪态规范 训练
 站、坐、行、表情、手势等
5. 服务程序礼节规范 训练

三、卓越服务沟通技巧

1. 沟通的定义 游戏、讨论
2. 沟通的正确观念
3. 有效沟通的四大要素
4. 察言观色的方法
5. 聆听的技巧： 现场讨论、演练
 聆听的原则
 聆听的五个层次
 你会听出弦外之音吗？ 演练
6. 问对问题才高效： 现场讨论、演练
 问问题的目的
 发问的原则
 如何提问 演练
7. 如何令人愉快的表达：现场讨论、演练
 委婉表达意见的工具
 如何表达更令人愉悦 演练
 令人走心的赞美方法 演练
8. 服务流程演练 演练
9. 客户投诉处理流程 演练

四、服务人员职业素养

1. 职业化意味着什么？
2. 职业化服务人员必备的六大意识 案例 视频
3. 职业道德与职业化观念
 - 敬业且精业，职业变事业 案例故事
 - 做事先做人，管人先律己 视频 案例
 - 执行有力，绩效为王
 - 持续学习，开拓创新 训练互动
4. 职场快速晋升的六大法宝 案例

五、服务人员自我情绪管理

1. 情绪的价值
2. 情绪 ABC 理论
3. 找到自己的情绪雷区
4. 探寻情绪源点对我们的影响 案例
5. 常见的应对情绪的方式与调整之法
6. 情绪自主力训练的四个步骤
7. 高情商工具应用：同理心 互动

结束：课程回顾与总结