

《如何打造员工五星级服务意识》--基层员工

主讲人：张曦瑶

【课程背景】

疫情三年，各企业发展受到严重影响。2022年随着疫情的放开，国家两会提出大力发展经济的利好政策，并鼓励各企业大力发展。在此背景下，企业完全靠产品力在市场立足的年代已经一去不复返。在提供同样的产品和价格下，能够让顾客获得“物超所值”的购买体验，从而成为企业的“终身顾客”，从而获得长久的利益，是所有企业为之奋斗的目标。

服务人员是企业与客户的关键触点（MOT）与桥梁。具有专业化知识及优秀服务意识的服务人员，是企业品牌的重要展现，也是企业核心竞争力的体现。

张老师通过多个行业和企业实际调研及实战体验，发现目前社会上的企业大多只注重产品的研发与创新，很多企业对工作人员的礼仪及对客服务意识等重视不够，导致企业蒙受巨大损失。2023.4.21 上海汽车车展宝马 MINI 接待人员服务意识缺乏事件，导致宝马股票暴跌3%，流通市值蒸发21.6亿欧元，使得企业品牌形象严重受损。服务就像一只无形的手，对企业品牌及利润至关重要。

作为一名服务人员，良好的职业素养、优秀的服务意识，不仅是自身核心竞争力的呈现，也是工作价值的展现。通过本课程的培训，服务人员不仅可以达到“外塑形象，内塑修养”的效果，在工作生活中也会更加优雅、自信，也可助力企业实现品牌价值和收益最大化。

【课程核心优势】

张老师是航空服务人员高端标准的制定及服务培训专家，曾跨行业将近15年+高端航空服务管理经验成功实战到地产、互联网等多行业，在塑造五星级服务团队、打造五星级客户体验等方面成绩卓越。本课程通过多年实战+理论经验的讲授，一方面帮助企业打造五星级的服务人员名片，另一方面通过培训使得服务人员自身形象和素养有质的提升，增加在工作生活中的自信度。

【课程收益】

企业获益

- ◆ 拥有职业化及优秀服务意识的员工，提升企业的核心竞争力及品牌形象；

- ◆ 良好服务意识，可以提升公司与客户的关系，助力公司业绩达成。

学员获益

- ◆ 掌握优秀服务意识及技巧，从内而外，提升个人职业形象及素养；
- ◆ 通过培训，使得与客户沟通更加得心应手，打开与客户沟通、成交之门。

【课程对象】

适用于银行服务、酒店服务、餐饮服务、交通服务（航空、铁路、公路等）、房地产售楼处、展馆/规划馆等多行业服务人员（含销售人员）及管理人员五星级服务名片呈现。

【课程设置】

- 课程适合：企业**基层人员**
- 课程时间：一天 6 小时
- 课程形式：理论讲授+案例分享+情景模拟

【课程大纲】

培训模块	培训内容	培训形式
第一章 生活中令人“难忘的服务”的思考及分享	1、每组分享 1-2 个工作或生活中遇到的“好服务”“难忘的服务”？ 2、分享总体感受服务好的行业 1-2 个？ 3、所分享的好服务有哪些好的点能够“打动”顾客？从分享与讨论中引入服务名片与企业品牌形象及本课程	分组讨论+分享形式
第二章 什么是“让顾客满意的服务”？	1.什么是服务？服务的特性是什么？什么是服务意识？ 2.如何衡量服务？ 3.顾客满意的四大最高目标？ 提问及总结： 1.服务是产品吗？2.你的客户是谁？	案例分享+理论讲解+提问总结形式
第三章 拥有卓越服务意识的员工，让企业价值无限	1.顾客服务的阶梯理论-让客户成为终身顾客是企业奋斗的目标 2.企业的三类客户 3.客户的三大普遍需求 4.你的客户是如何流失的？ 5.不满的客户&满意的客户给企业造成的损失&带来的收益 6.服务与利润的关系 提问及总结： 1.企业的共同目标是什么？ 2.忠诚客户重要性有哪些？	
第四章 掌握卓越服务意识技巧，为企业创造忠诚客户	1.建立第一印象的机会只有一次 案例分享与总结 2.识别顾客的“事前期待” 案例分享与总结	案例分享+理论讲解+提问总结形式

	<p>3.热情与周到——让客户感受到明星般的待遇 案例分享与总结</p> <p>4.99%的客户是好人-相信你的客户 案例分享与总结</p> <p>5.请信任我-赢得客户信任 案例分享与总结</p> <p>6.姓氏服务，让客户感受到温馨与不同 案例分享与总结</p> <p>7.三大有用的习惯 案例分享与总结</p> <p>8. 往客户的情感账户里存款 案例分享与总结</p> <p>9. 令人惊叹的细节服务 案例分享与总结</p> <p>10. 与之共情，创造与客户的美好时光 案例分享与总结</p> <p>11.差异化服务，让客户感受尊享 案例分享与总结</p> <p>12.更好的服务来自于不断创新 案例分享与总结</p> <p>13.超越标准话术，与顾客沟通充满激情 案例分享与总结</p> <p>14.三个技巧让客户对我们的态度大为转变 案例分享与总结</p> <p>15.与客户同步和镜像的高级电话服务 案例分享与总结</p> <p>16.服务投诉与补救,一个闪光的机会 案例分享与总结</p> <p>17.持续优质的服务是客户忠诚的基石 案例分享与总结</p> <p>18.用广阔的视角学习各行各业先进经验兼收并蓄 案例分享与总结</p> <p>19.提问及小结： 1.卓越服务意识提升技巧有哪些？ 2.忠诚客户也会流失吗？如何留住忠诚客户？</p>	
第五章 提问及总结	<p>1.所有章节提问的形式回顾</p> <p>2.各组提问奖励及合影留念</p>	提问+总结