

---

## 《极致服务-创造不可思议的客户体验》--企业经理及主管

主讲人：张曦瑶

### 【课程背景】

当今社会，企业的竞争已经演变为细分市场及细分客户的竞争。好产品和极致的服务体验是企业长久发展的两大关键要素。在竞品产品品质及价格接近的前提下，如何通过极致服务赢得忠诚客户，从而获得更多的利润，是企业从竞争激烈的市场中脱颖而出的杀手锏。

极致服务，为企业创造更多的忠实客户。在经济形势好的环境中，企业能够获得更多的财富和利润，平稳实现业绩；在经济不景气的市场中，也能够通过忠实客户的支持与增加，获得更多喘息的机会。

员工是极致服务打造的核心。本课程旨在帮助企业打造职业化、专业化、具有五星级服务意识的团队，通过 MOT 关键环节打造极致客户体验，打造极致服务文化等，让企业增加产品溢价，获得忠诚客户。

“努力到无能为力，拼搏到感动自己”。伟大的公司都知道如何让顾客感到他们很受重视，并愿意买单。极致服务，就是企业始终如一的提供理想服务，留住客户，从而提高企业的竞争力；让员工发自内心的、不遗余力为客户创造各种超越预期的服务与感动。

### 【课程核心优势】

张老师是航空服务高端标准的制定及高端服务体验打造专家，曾跨行业将近 15 年+高端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、打造极致服务等方面成绩卓越。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品牌名片，实现更高的利润，另一方面通过培训使得管理人员掌握打造优秀服务团队的方法及极致客户服务打造的方法。

### 【课程收益】

#### 企业获益

- ◆ 拥有职业化、专业化、主动服务一时的团队，提升企业的核心竞争力。
- ◆ 帮助企业创造极致的服务文化；
- ◆ 打造极致服务，创造让客户感动的服务，让客户成为忠诚客户，实现企业利润目标。

#### 学员获益

- ◆ 掌握打造极致服务团队的方法；

- ◆ 掌握极致服务打造的方法，增加自身核心竞争力。

### 【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

### 【课程设置】

- 课程适合：企业经理及主管
- 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“让顾客满意的极致服务”？	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？ 4.什么是极致服务？ 提问及总结： 1. 服务是产品吗？2.你的客户是谁？ 2. 伟大的公司和普通的公司区别是什么？	案例分享+理论讲解+提问总结形式
第三章 打造极致服务，带给组织成功	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.极致服务与利润的关系 7.企业持续的优良表现是客户忠诚的基石 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？	案例分享+理论讲解+提问总结形式
第四章 组织服务管理水平测评及优劣势分析	1.组织服务测评--“完美服务之星与糟糕服务之星” 2.组织测评分析，强化优势，通过课程针对性补齐短板 提问及小结：	案例分享+理论讲解+提问总结形式

	1.分享你的组织优势和劣势分别是?	
第五章 极致服务及四大因素	<p>1.ICARE 极致服务—赢得客户的全部秘密</p> <p>2.坚持服务至上，满足客户需求的理想服务</p> <p>3.清晰的服务愿景及价值观，浓厚的服务文化</p> <p>4.明确服务对象，专注满足服务需求</p> <p>5.关注客户需求及喜好，快速回应</p> <p>6.合理赋权，实现服务愿景</p> <p>提问及小结：</p> <p>1.极致服务四大因素是什么？</p>	案例分享+理论讲解 +提问总结形式
第六章 打造极致服务意识员工，为企业创造忠诚客户	<p>1.建立第一印象的机会只有一次</p> <p>案例分享与总结</p> <p>2.识别顾客的“事前期待”</p> <p>案例分享与总结</p> <p>3.热情与周到——让客户感受到明星般的待遇</p> <p>案例分享与总结</p> <p>4.99%的客户是好人-相信你的客户</p> <p>案例分享与总结</p> <p>5.请信任我-赢得客户信任</p> <p>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</p> <p>案例分享与总结</p> <p>7.三大有用的习惯</p> <p>案例分享与总结</p> <p>8. 往客户的情感账户里存款</p> <p>案例分享与总结</p> <p>9. 令人惊叹的细节服务</p> <p>案例分享与总结</p> <p>10. 与之共情，创造与客户的美好时光</p> <p>案例分享与总结</p> <p>11.差异化服务，让客户感受尊享</p> <p>案例分享与总结</p> <p>12.更好的服务来自于不断创新</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>案例分享与总结</p> <p>16.服务投诉与补救,一个闪光的机会</p> <p>17.案例分享与总结</p> <p>18.持续优质的服务是客户忠诚的基石</p> <p>案例分享与总结</p>	案例分享+理论讲解 +提问总结形式

	<p>提问及小结：</p> <p>1.极致服务意识提升技巧有哪些？</p> <p>2.忠诚客户也会流失吗？如何留住忠诚客户？</p>	
<p>第七章 与员工打好交道，别“只把员工当助手”</p>	<p>1.员工招聘--不只是简单录用，而要学会选择 提问+案例分享+总结建议</p> <p>2.确企业服务愿景、价值观，创造更高价值 提问+案例分享+总结建议</p> <p>3.岗前培训--企业文化与价值观的认同培训 提问+案例分享+总结建议</p> <p>4. 日常培训--企业价值观与认同感的重复培训 提问+案例分享+总结建议</p> <p>5.打造自上而下的五星级服务文化 提问+案例分享+总结建议</p> <p>6.给员工适度的授权能够创造令人惊叹的服务 提问+案例分享+总结建议</p> <p>7..鼓励员工个性化表现，寻找“艺术家”型员工 提问+案例分享+总结建议</p> <p>8..跨越管理层与员工之间的鸿沟 提问+案例分享+总结建议</p> <p>9.仅“凭感觉”的管理不是好管理，要建立科学评估体系 提问+案例分享+总结建议</p> <p>10.拥抱新技术，在硬件上满足顾客不断升级的需求 提问+案例分享+总结建议</p> <p>11.出色的服务公关与危机处理，挽救品牌形象 提问+案例分享+总结建议</p> <p>12.走出去，拓视野，用广阔的视角学习各行业优秀经验兼收并蓄 提问+案例分享+总结建议</p> <p>提问及小结：</p> <p>如何打造极致服务文化？</p>	<p>学员提问+案例分享 +理论讲解形式</p>
<p>第八章 提问及总结</p>	<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>	<p>提问+总结</p>