

# 《如何如何打造五星级服务团队》--企业高层及主管

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。伟大的公司都会意识到：最重要的客户首先是自己的员工。公司关爱服务人员并创造积极正向的企业文化，鼓励其在组织中发挥积极的作用，必然员工的价值会得到无限发挥，在工作中也能更好的服务客户，创造更多忠诚客户，为企业实现利润，达到共赢。

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。这个惨痛的教训，最主要原因为企业服务团队服务意识和危机处理意识欠缺。所以打造五星级服务团队对企业的品牌及利润至关重要。

打造五星级服务团队，一方面可以帮助企业以最佳方式呈现品牌形象，另一方面可以为企业创造更多的忠诚客户，价值无限。

## 【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服务团队，另一方面通过培训使得管理人员掌握管理技巧，自身管理能力及素养得到全面的提升

## 【课程收益】

企业获益

- ◆ 拥有职业化及五星级服务意识的团队，能够帮助企业提升核心竞争力及品牌形象；

- ◆ 打造一支五星级服务团队，可以迅速提升公司与客户的关系，助力公司业绩达成。

学员获益

- ◆ 掌握优秀团队打造技巧；
- ◆ 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管理人员（含销售人员）。

### 【课程设置】

- 课程适合：企业管理人员
- 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 拥有五星级服务团队，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 掌握五星级服务技巧，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>提问及小结：</p> <p>1.五星级服务团队需要掌握的技巧有哪些？</p> <p>2.忠诚客户也会流失吗？如何留住忠诚客户？</p>	
<p>第五章 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>学员提问+案例分享 +理论讲解形式</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： 通过国泰航空案例，如何重塑企业品牌提升服务品质？</p>	
第六章 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