

# 温暖与感动

## -----有辨识度的服务设计及服务团队管理

### 课程目标：

- 1、设计有辨识度的品牌化服务；
- 2、打造有温度的服务，提升客户体验；
- 3、掌握培养有温度有灵活度的服务团队管理方法。

### 课程对象：

客服中心管理者

### 课时：

2天，12小时

### 课程内容：

#### 一、服务的发展现状及趋势

- 1、服务的发展现状
  - 服务的技术现状
  - 服务的常见指标
  - 服务的客户体验
- 2、客户体验的维度
  - 客户体验的触点
  - 客户体验的维度
  - 客户体验的冰山模型

#### 二、服务的定位与价值提升

- 1、服务的理念
  - 成本风险与客户体验
  - 客户体验与员工体验
  - 服务的价值排序
- 2、服务的定位
  - 服务与产品的关系

- 服务的功能属性
  - 服务即产品
- 3、服务的价值
- 服务与销售
  - 服务的品牌打造
  - 服务的价值传递

### 三、打造有温度的服务

- 1、服务的深度
- 服务的五层级
  - 服务的效率与质量
  - 需求与诉求
- 3、服务的宽度
- 服务的边界
  - 主业与相关服务
  - 服务的角度与立场
- 3、服务的温度从何而来
- 来自于流程的温度
  - 人带来的温度
  - 温度与灵活度

### 四、服务设计的基本原则与方法

- 1、服务设计的前提
- 服务的四层级定位
  - 服务的上限与底线
  - 服务的广度与深度
  - 服务的角度与立场
  - 服务的共性与个性
- 2、服务设计的流程
- 客户触点探寻
  - 物理接触与精神接触
  - 服务策略的传达
  - 如何物化服务精神
  - 从流程到感受
- 3、服务流程设计
- 流程的三个层级
  - 操作流程的设计
  - 客户导向的流程设计
  - 场景化的流程设计

- 关键流程与核心流程
- 流程的灵活度
- 4、服务指标体系建设
  - 从 KPI 到 OKR
  - 目标导向的指标设计
  - 目标指标的传递
  - 成本导向指标与体验导向指标
- 5、服务的补救与跟进
  - 服务差错的弥补
  - 服务的后续跟进
  - 服务的持续优化

## 五、服务问题查找与分析

- 1、服务的表象
  - 服务态度的背后
  - 产品与政策问题
  - 服务流程与资源限制
- 2、服务管理问题分析
  - 透视化分析
  - 服务问题全面性分析
  - 人与“非人”的服务问题

## 六、服务的效率提升

- 1、流程效率提升
  - 多媒体服务的效率障碍
  - 从管理要效率
  - 瓶颈问题的解决
- 2、人员效率提升
  - 服务人员的关键能力提炼与提升
  - 各服务渠道的人员选用
  - 语言表达能力
  - 沟通技巧提升
  - 文字理解能力提升

## 七、话术编写技巧

- 1、话术编写原则
  - 话术的特征
  - 话术的编写方法
  - 话术编写的关键要素
- 2、编写话术的方法
  - 文字的表达
  - 客户感受与语言表达
  - 暖心话术

## 八、服务补救与投诉管理

- 1、投诉处理策略
  - 强硬与妥协
  - 危机公关
  - 网络投诉处理
  - 集体投诉处理
- 2、投诉处理技巧
  - 客户心理分析
  - 安抚与化解技巧
  - 服务失败，依然维护客户体验

## 九、服务团队的管理

- 1、服务团队的氛围与意识
    - 服务团队的管理特性
    - 服务意识建立
    - 服务团队的文化建设
  - 2、服务能力提升
    - 服务团队员工的核心能力
    - 沟通技巧提升
- 灵活性与应变能力培养