

《打造五星级客户服务的秘诀》

—— 服务品质提升系列课程

【课程收益】

- 1、通过培训使学员提升服务意识、培养服务心态，树立正确的服务工作态度，传递工作正能量。
- 2、将服务概念落地，通过服务的技巧来提升企业服务品质。
- 3、提升个岗位服务人员的服务形象，掌握基本的服务待客礼仪。
- 4、提升服务人员的沟通技巧及客户接待细节。
- 5、掌握服务人员的客户投诉解决技巧及对突发事件的处理能力。

【课程对象】 各类服务行业工作人员等

【课程时间】 三天

【课程背景】

您的企业还在重产品而轻服务吗？

您的企业还在把客户服务部门当作企业的垃圾桶吗？

您的企业服务理念还停留在“客户是上帝”的初级阶段吗？

您的企业服务人员还在因为客户抱怨而产生消极情绪提出辞职吗？

对于服务类型的企业来说，在对服务进行优质提升培训之前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是用一系列的语言和行为所展示出的对客户的尊重、关心、帮助与支持。因此，对于服务类型的企业来说服务人员不只是需要通过简单的微笑和问好来展示自身和企业的服务素质与形象，更多的需要依靠自身对服务工作的正确态度和积极心态以及服务能力来帮助客户解决客户的实际需求。

因此，服务不只是企业的事儿，更是每一位企业人员的事儿。通过企业服务工作人员的意识、心态、礼仪、沟通、及工作能力的培训与提升，切实使企业创建优质服务品质，让每一位客户都真正的高兴而来，满意而归。

【课程大纲】

第一天：五星级服务——角色意识认知提升

第一章：服务到底是什么？——服务意识强化+服务技巧提升

一、我们不仅要做服务，重要的是要做卓越服务

讲授模式：头脑风暴、游戏互动

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？服务存在于哪儿？
- 4、客户真的是上帝吗？

二、服务不仅需要喊口号，关键的是要掌握7大“秘诀”

讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导

- 1、微笑永远是卓越服务的第一大法宝——服务肢体
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质——服务执行
- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务——服务预案
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情——服务态度
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润——服务利润
- 6、卓越服务至关重要是创造新服务力——服务创新
- 7、服务视角决定服务高度——服务视角

第二章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——服务心态养成

讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动

一、服务是“受气、低下、没尊严”的代名词吗？

- 1、我们还在曲解服务的本质吗？
- 2、服务始终来自于哪里？
- 3、乐在工作才能和气生财
- 4、好员工带来好顾客

二、心态究竟是什么？

- 1、什么是心态？
- 2、塑造积极心态的意义
- 3、如何保持良好的心态

三、阳光心态——卓越服务的根源

- 1、什么是服务心态
- 2、服务心态的提升方式
- 3、想要好心态首先要“变态”
- 4、保持良好心态的方法
- 5、疏导情绪的途径

第二天：五星级服务——角色形象塑造提升

模块一：对于礼仪的深入认知

一、礼仪到底重要吗？

- 1、为什么要讲礼？
- 2、礼仪的本质是什么？

二、服务礼仪的目的及意义

- 1、服务礼仪的应用场合
- 2、服务礼仪能为企业和个人带来的实际效用
- 3、服务礼仪不只是形象的提升

模块二：五星服务形象塑造之一——面子塑造

- 壹、服务人员常见的面子问题
- 二、服务人员的发型选择
- 参、服务人员的妆容技巧
- 四、服务人员的饰物佩戴规则
- 伍、服务人员的肢体修饰要求

模块三：五星服务形象塑造之二——着装塑造

- 壹、为什么要爱上工装
- 式、工装的正确穿法
- 参、工牌的佩戴位置及要求
- 四、工装的搭配要求

模块四：五星服务形象塑造之三——体态塑造

壹、微笑永远是最有效的法宝

- 1) 微笑的要求与方法
- 2) 微笑的训练

贰、服务工作中眼神的正确运用

- 1) 常见的三种服务眼神
- 2) 不同眼神传递的不同服务态度
- 3) 合理巧妙运用眼神增加服务满意度
- 4) 服务眼神训练

参、服务工作中的站姿规范

- 1) 常见的两种站姿
- 2) 不同站姿所透露的内心秘密
- 3) 服务人员标准站姿规范与要求
- 4) 服务站姿训练

四、服务工作中的行姿规范

- 1) 常见的服务人员错误行姿
- 2) 不同服务场合下的行姿选择
- 3) 服务人员标准行走规范与要求
- 4) 服务行姿训练

伍、服务工作中的蹲姿规范

- 1) 蹲姿使用的场合
- 2) 常见的错误蹲姿
- 3) 蹲姿的种类
- 4) 服务人员蹲姿使用规范与要求
- 5) 服务蹲姿训练

六、服务工作中的坐姿规范

- 1) 常见的不良坐姿
- 2) 坐姿的类别
- 3) 不同场合下的坐姿及传递意义
- 4) 服务人员标准坐姿规范与要求
- 5) 服务坐姿训练

七、服务工作中的手势规范

- 1) 常见的几种错误手势
- 2) 服务中常用的手势类别
- 3) 服务标准手势规范与要求
- 4) 服务手势训练

八、服务工作中的点头鞠躬礼

- 1) 点头鞠躬礼常使用的场合
- 2) 点头鞠躬礼的三种方式
- 3) 点头鞠躬礼规范与要求
- 4) 点头鞠躬礼训练

模块四：五星服务形象塑造之四——语言塑造

- 壹、 服务工作中的礼貌用语及使用规范
- 贰、 服务工作中的文明用语及使用规范
- 参、 服务工作中的行业术语及使用规范
- 四、 服务工作中的书面用语及使用规范
- 伍、 服务工作中的电话用语及使用规范

模块五：五星服务形象塑造之五——接待形象塑造

- 壹、 服务引领引导礼仪
- 贰、 服务位次安排礼仪
- 参、 服务接待细节要点

模块六：各岗位服务接待流程梳理

第三天：五星级服务——角色能力提升训练

第一章：客户抱怨的真相——客户投诉的原因分析

案例讨论：为什么客户会抱怨？

- 一、 客户对购买产品的不满意
- 二、 客户对所提供的服务不满意
- 三、 客户投诉的其他原因

第二章：客户投诉的不同心理及应对

- 一、 客户的不同需求与投诉动机
- 二、 客户投诉的心理及应对
 - 1、 求补偿心理及应对

- 2、求尊重心理及应对
- 3、求宣泄心理及应对
- 4、求认同心理及应对
- 5、报复心理
- 6、求解决问题的心理
- 7、好表现、获得承认的心理

第三章：客户投诉处理的技巧

一、提升个人沟通能力

- 1、处理投诉的沟通要从心开始
- 2、和客户的沟通为什么这么难？
- 3、克服与沟通障碍的9大策略
- 4、沟通的四大步骤
- 5、解决客户投诉时沟通的四大技巧
- 6、解决客户投诉沟通的实用策略

二、客户投诉处理的经典战术

三、客户投诉处理的禁忌

四、有效地利用提问技巧处理电话投诉

第四章：客户投诉的处理流程

一、客户投诉的受理阶段

- 1、客户投诉的方式
- 2、不同方式投诉的受理流程

二、客户投诉的处理阶段

三、客户投诉的反馈阶段

四、客户投诉处理的九大原则

第五章：实战案例分析与总结（学员现场提问）

结束：课程回顾与总结