

《服务传递美好，创新提升价值》

【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.提升工作人员的沟通技巧。

【课程背景】

服务人员的工作 70-90%的时间都用于与客户沟通上。客户服务人员如何理解沟通的重要性，并运用有效的沟通模式，建立有效的沟通方式？客户服务人员如何构建良好的心理状态？如果这个世上没有失望的客户不是很妙？但这并不是事实之道。无论你多么努力,你一定遭遇难缠挑剔的客户。一套经过多年实战考验的呼叫中心客户服务人员心态分析、服务语言训练、沟通与投诉处理及主动营销技巧的综合课程，将先进的服务理念及电话沟通、客户服务心态分析及投诉技巧融入课程中，使学员的服务意识及实际问题处理技巧得到迅速提升。

【课程对象】 客服人员、技术员、客户顾问、客户经理

【课程时间】 6 个小时

【课程大纲】

第一章：服务到底是什么？——服务概念认知

一、我们不仅要服务，重要的是要做客户的服务顾问

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？
- 4、不要曲解服务
- 5、服务存在于哪儿？
- 6、客户真的是上帝吗？

二、做好客户服务顾问的 7 大途径

讲授模式：行业案例为主、互动游戏、理论指导

- 1、永远使用微笑——优质服务的第一大法宝

- 2、服务工作要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 3、时刻准备着随时为每一位客户提供优质服务
- 4、任何岗位的服务必须拒绝偏见
- 5、大显身手，为企业创造更多的利润
- 6、优质服务至关重要是创造新服务力
- 7、工作视角决定未来工作高度

第二章：服务印象管理第一步——商务形象塑造

模块一：礼仪的概述

- 培训的背景
- 礼仪的五大类别及应用场合
- 学习运用礼仪提升企业品牌和个人形象

模块二：仪容仪表仪态礼仪——培养亲和力的技艺，锻造完美职业形象，加强风度修养

- 第一印象是什么？在人际交往中如何给自己加分？
- 商务人士的仪容仪表要求
- 商务着装的原则与穿戴技巧
 - > 常见商务交往着装误区
 - > 规范商务着装女士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
 - > 规范商务着装男士篇（衣服、袜子、鞋、饰物）
- 人类最美丽的无声语言——微笑
 - > 商务人士的微笑法则
 - > 目光的凝视区域及运用
- 三步打造规范“站、坐、走、手势”
 - > 不同站姿所透露的个人性格秘密
 - > 不同坐姿所透露的个人性格秘密
 - > 走姿透露出的个人内心特征
 - > 常被忽略的错误手势及手势的禁忌

模块三：商务往来礼仪

- 称谓礼仪
- 介绍礼仪
- 握手礼仪
- 名片礼仪
- 接待礼仪
- 拜访礼仪

模块四：商务交谈礼仪——增强个人语言亲和力，和谐职场关系

- 交谈礼仪
- 电话礼仪