

《服务传递美好，工作展现价值》

【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（海底捞服务案例详解）
- 3、不要曲解服务
- 4、服务存在于哪儿？
- 5、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——服务形象塑造

讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动

- 一、你是师徒四人中的谁？
- 二、职业形象四个构成因素
- 三、必备服务礼仪提升客户满意度

第三章：服务顾问与客户的建立有赖于技巧的运用——服务技能提升

讲授模式：行业案例、游戏互动、讨论分享、理论指导

1. 服务工作中常见的沟通障碍
2. 沟通的四个有效工具
3. 快速识别不同类型的客户“对症下药”
4. 企业内部沟通技巧

第四章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——服务情绪调整

讲授模式：案例分享、故事分享、游戏互动

1. 乐在工作才能和气生财
2. 服务“八心”