

《服务传递美好，工作体现价值》

【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。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？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沟通、服务心态分析及服务技巧融入课程中，使学员的服务意识及实际问题处理技巧得到迅速提升。

【课程时间】 3 个小时

【课程大纲】

第一章：服务到底是什么？——服务概念认知

- 1、服务是什么？
- 2、不要曲解服务
- 3、服务存在于哪儿？
- 4、永远使用微笑——优质服务的第一大法宝
- 5、服务工作要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质
- 6、时刻准备着随时为每一位客户提供优质服务
- 7、服务八心

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

- 1、服务中的仪容仪表
- 2、服务的仪态举止礼仪
- 3、服务的语言表达

第三章：服务能力决定服务效率——服务沟通提升

1、沟通什么

2、服务中的有效沟通