

# 《如何打造五星级客户体验》

## ——中高层服务管理系列课程

### 【课程背景】

在对企业中高层管理者进行服务理念培训前需要先明白一个理念：服务一定不只是口号，而是将服务精神和理念转化为一系列的语言和行为展示出的对客户的尊重、关心、帮助与支持。因此，服务型企业的服务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中高层领导的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，更是每一个工作人员的事儿。通过对企业人员服务理念的传递，服务行为的转变培训和提升，切实为公共交通事业创建优质服务，让每一位顾客都真正地高兴而来，满意而去。

### 【课程收益】

- 1、为中高层传递先进服务理念，用新服务代替管理。
- 2、将服务口号和服务精神切实落实到实际工作中，使服务不在概念化和意识化。
- 3、帮助企业中高层领导转变传统服务思维方式。
- 4、了解客户抱怨产生的根源，从根源上找到办法顺利解决客户投诉与抱怨，真正使客户满意。

【课程对象】 企业中高层领导

【课程时间】 3小时

【课程形式】 理论讲授、案例分享、互动

### 【课程大纲】

#### 模块一：虔诚服务客户

##### 一、如何理解虔诚服务

- 1、管理者的服务范畴
- 2、管理者如何用虔诚服务代替管理
- 3、虔诚服务始终来自人性
- 4、好员工带来好顾客
- 5、虔诚服务，和气生财
- 6、虔诚服务带来的最佳客户关系模式

## **模块二：精准满足客户需求**

- 1、客户需求的类别
- 2、如何有效识别客户需求
- 3、如何精准满足不同客户的需要
- 4、精准服务——攻心为上
- 5、精准服务——定制客服
- 6、精准服务——做对比做了更正要
- 7、精准服务——打破“规定”

## **模块三：超出客户期望实现客户价值**

- 1、超越期望——超值不蚀本的服务投资
- 2、超越期望——健康行业的“创新”出路
- 3、超越期待——市场区隔三环模型
- 4、超越期待——如何让软服务成为获利的硬道理
- 5、超越期待——牌子老不一定信用好
- 6、超越期待——成功没有方程式