

《五星级客户营销服务技巧秘诀》

—— 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】 二天

【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：五星级服务营销技巧提升——角色认知训练

第一章：营销服务到底是什么？——服务意识强化+服务技巧提升

一、我们不仅要去做服务，重要的是要让服务带动营销业绩最大化

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、服务营销不仅需要喊口号，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——服务营销肢体
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质——服务营销执行力
- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务——服务营销预案
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情——服务营销态度
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润——服务营销利润提升
- 6、卓越服务至关重要是创造新服务力——服务营销创新手段
- 7、服务视角决定服务高度——服务营销视角

第二章：快乐地成功 OR 愤怒地失败——服务行销心态养成

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：五星级服务营销沟通技巧提升——角色塑造训练提升销售业绩

模块三：沟通技巧提升与应用

一、客户心态透视沟通艺术（直达沟通根源）

■ 从“心”开始的沟通

➢ 常见的不良沟通心态

➢ 常见的沟通态度

● 让人无路可退的退缩型态度

● 让人孤单的侵略型态度

● 让人享受的积极型态度

■ 直达人心的沟通艺术过程

■ 改变心态的沟通技巧

二：客户肢体透视沟通艺术（快速解读客户内心真实的信息）

■ 透视客户身体语言的秘密

■ 破解脸部非语言行为

■ 破解脚与腿的非语言行为

■ 破解手臂的非语言行为

■ 破解手部的非语言行为

■ 破解腹、胸与肩的非语言行为

三：客户性格透视沟通艺术（快速识别不同性格客户）

■ 性格与个性的透视

■ 个性掩盖之下的性格透视

■ 性格色彩测试及分析

■ 不同性格优劣势解析

结束：课程回顾与总结