

《中层干部服务管理能力进阶提升》

——中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】 2天

【课程形式】

采用新式教学法——团队品牌PK积分对战（将学员进行分组，每组以团队形式参与竞赛积

分，积分最多者为优生团队，进行奖励)、行业案例分析讨论、技能实操演练、情景模拟训练等。

优点：充分调动学员积极性，活跃课堂气氛。在玩中学，学中玩，最终将培训内容充分地到实际工作中。

全程以各企业服务案例分享讨论贯穿，配合以理论提升，用互动游戏活跃课堂气氛。

【课程大纲】

第二天：服务管理战略篇——服务理念进阶，HOLD住服务到底凭什么？

授课形式：案例分析讨论，理论提升，要点提炼

第一章 自我尊重（中高层领导如何提升下属的服务价值）

- 1、服务是什么？
- 2、服务来自于人性。
- 3、乐于工作，和气生财。

第二章 超越期待（中高层领导如何创造服务价值）

- 1、超值不蚀本。
- 2、市场区隔三环模型。
- 3、打破规则，超越期待。
- 4、软服务是获利的硬道理
- 5、别和顾客争辩
- 6、牌子老不一定信用好
- 7、成功没有方程式

第三章 补救过失（客户抱怨投诉解析部分）

- 1、抱怨的真面目
- 2、解决抱怨的步骤
- 3、人人做客服
- 4、制造神秘客
- 5、小疏忽砸招牌又折兵
- 6、忠实顾客

第四章 憧憬未来（中高层领导如何改进服务价值）

- 1、企业的未来
- 2、客户的未来

第五章 提升品质（中高层领导如何切实保障企业服务价值）

- 1、客服的关键时刻

2、培训是赚钱

第六章 用心关怀（中高层领导如何稳固企业服务价值）

1、服务攻心

2、定做客服

3、服务品质

4、双赢交易

5、品牌忠诚

第七章 例外授权（中高层领导如何放大服务价值）

1、规定之外

2、做问题的解决者

3、说是，别说不

4、反向金字塔管理

5、表扬服务英雄

6、一个都不能少

第二天：服务管理战术篇——管理者的基本管理能力与团队协作

模块一：管理者的沟通能力

- **带团对要知己知彼——性格分析**
 - 性格色彩测试及分析
 - 性格与个性的关系
 - 个性掩盖之下的性格真相
 - 不同性格优劣势解析
- **不同性格人在时间管理、目标计划与执行上的差异**
 - 不同性格人的时间管理概念
 - 不同性格人的目标计划制定的特点与差异
 - 不同性个人的执行力的行为特点与差异
 - 与不同性格的人在时间、执行上的有效配合
 - 不同性格人的语言及肢体表达特点及有效沟通技巧
- **真真假假肢体语言的解读技术**
 - 透视身体语言的秘密
 - 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

□ 模块五：企业内部承上启下的沟通技术

- 向上沟通的常见问题与解决艺术
- 下行沟通的常见问题与解决艺术
- 平行沟通的常见问题与解决艺术

模块二：管理者的品格与气质塑造

- 领导者的五个基本素质要求
- 领导者的十种特质
- 领导者的十个基本技能
- 领导者的七大品性

模块三：管理者的系统思考能力

- 最佳思维流程
- 正确思考的六个方法
- 应避免的七个思考陷阱

模块四：管理者的创新变革能力

- 激发创新思维的6个方法
- 熟能生巧的8个办公细节

模块五：管理者的用人管人能力

- 如何识别人才
- 如何激励下属

模块六：团队成就梦想

- 打造优秀团队的10个因素
- 团队成功的四大法宝
- 如何消除团队内的负面因素
- 满足团队成员的核心需求
- 用服务代替管理
- 团队领导必做的5件事
- 如何实现和谐竞争
- 决定团队成败个人因素
- 10个问号看自己
- 如何成为最有价值的队员

