

《打造金牌贴身服务管家》

【培训课时】	12 课时	【培训师】	孙老师	2 天	
【课程对象】	高端酒店餐饮会所人员；银行、珠宝、奢侈品、美容等高端服务业；				
【授课方式】	案例分析、角色扮演、小组讨论、故事游戏、互动分享、视频分析				
【课程介绍】 略.					
【课程目标】 了解高端顾客的独特心理需求； 了解贴身服务管家的工作任务； 掌握高端顾客接待服务的基本流程； 掌握取悦高端顾客的独特技巧； 掌握高端顾客销售服务沟通的技巧； 掌握客户开发与维护的技巧。					
【课程效果】 针对不同类型顾客进行针对性服务； 按规范化的接待服务流程实施接待服务工作； 在熟练化基础上进行超常化对客服务； 对客户服务过程中能够运用良好的服务沟通技巧与销售技巧； 学会科学规范化维护顾客，打造忠诚顾客群。					
模 块	具体内容	课 时	传授特征	目的效益	
一、前奏	1、服务的概念 2、酒店服务 7 大特性 3、传统服务 4 种形态 4、服务不高的 5 大误区 5、服务面临的 6 大挑战 6、服务他人 成就自我	3	内容讲授、 提问互动、 视频分析、	1、能够正确认识和看待服务工作； 2、掌握做好服务必备基础知识； 3、懂得通过服务达成个人工作目标； 4、学会通过服务成就自身价值；	
二、	1、管家式服务概念		内容讲授、	1、掌握做好高端	

<p>管家式服务基础认知</p>	<p>2、管家式服务维度 3、管家式服务理念 4、管家式服务准则 5、管家式服务思维模式 6、管家服务3大层次 7、管家式服务终极目标</p>		<p>视频分析、案例分析、提问互动、</p>	<p>服务必备的态度； 2、学会调整工作心态；</p>
<p>三、贴身管家修炼</p>	<p>1、综合素养要求 2、必备服务心态 3、基础用语设计 4、服务话术设计 5、接待流程设计 6、服务策略设计 7、取悦顾客设计 8、服务沟通修炼</p>	<p>3</p>	<p>内容讲授、运用分析、提问互动、视频分析、互动演练</p>	<p>1、调整服务心态； 2、学会设置独特服务流程与服务话术； 3、懂得如何做到细节服务； 4、掌握服务过程中的侧重点； 5、掌握在服务中获取顾客好感技巧； 6、掌握服务沟通的方法；</p>
<p>四、管家式服务技巧</p>	<p>1、创建第一印象 2、时刻关注顾客 3、维护顾客自尊 4、提供高效服务 5、迅速解决问题 6、提高服务水平</p>	<p>5</p>	<p>内容讲授、案例分析、提问互动、互动演练</p>	<p>1、掌握贴身服务的核心技巧； 2、掌握管家式服务要领和技巧； 3、掌握获得顾客惊喜的实用方法；</p>
<p>五、顾客维护管理</p>	<p>1、建立管家日志 2、客史档案管理 3、顾客为维护</p>	<p>1</p>	<p>内容讲授、视频分析、案例分析、提问互动</p>	<p>1、掌握客户开发与拜访技巧； 2、懂得如何进行顾客有情维护； 3、掌握顾客档案管理与运用办法。</p>
<p>【备注】 本课纲内容将在课堂现场根据学员反馈信息对本主题课件内容作适当调整； 企业客户需提供多媒体培训设备：投影、音响、话筒、白板等； 企业客户需进行讲台背景布置与培训主题条幅布置；</p>				

