

# 服务意识塑造与服务技巧提升

授课老师：何慧

## ■ 培训目的及意义(Meaning)

中国正日益兴起的3亿中产阶级带领人们进入了全新的精细化服务体验时代，市场竞争的激烈愈加要求服务行业从业人员具备高品质的服务礼仪，在服务活动中有一句形象的描述：只有让客户三秒内“喜欢”上你或你的企业，才会有接下来的3分钟，3小时、或3年的交往，由此可见服务中“细节决定成败”是至关重要的。

而此课程是服务行业及领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工素质、优化服务流程的必备课程，本课程在此基础上结合本企业的实际情况，从服务礼仪标准、服务场景的灵活运用、技巧提升，以及一系列的讲授与训练。大幅度提升员工工作中的服务技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。

## ■ 课程效果 (Effect)

- 1、使学员树立优质服务理念和调整服务心态
- 2、掌握服务各细节运用
- 3、掌握服务中肢体语言密码识人读心，精准服务
- 4、掌握服务沟通礼仪的实际运用，成为服务沟通高手

## ■ 培训方法 (Methods)

结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动、团队竞赛、小组分享等

培训时限(Time) 6小时/天 共1天

## 课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一章节、卓越服务意识——激活员工服务驱动力	<p>随着客户认知的提升，服务的需求越来越精细、个性、以及走心，在同品竞争日益激烈和透明的市场中，如何让员工完胜机器人般机械式服务？体现服务的温度？并有礼有节的体现出服务人员的专业素养，第一章节从激活员工服务力开始</p> <p>思索：我们的竞争对手是谁？</p>	<p>课程目标： 激活员工主动服务的意识，探究服务的内涵，并通过服务效能表进行自我服务水平评估+定向提高</p>

	<p style="text-align: center;"><b>我们的客户凭什么购买？</b></p> <p><b>1、我们行业的“满意服务”是什么样？</b></p> <p>1) 优质服务的定义</p> <p>2) 服务的三大原则</p> <p>3) 客户满意度如何塑造</p> <p><b>2、服务意识--对服务人员的岗位要求</b></p> <p>1) 有没有服务意识--服务就是为别人工作吗？</p> <p>案例分析：《轰动全国的服务引起的血案》</p> <p><b>3、优质客户服务四个维度我在什么水平？</b></p> <p>小组讨论：你所经历最棒的优质服务？</p> <p><b>4、结论：优质客户服务从哪儿而来？</b></p> <p>1) 客户感知 vs. 客户期望</p> <p>2) 服务对于我的价值在哪？</p>	
<p><b>第二章节：同理心共情艺术及服务沟通技巧</b></p>	<p><b>1、从沟通的概念看服务沟通的精髓</b> 情景案例：认识自己惯用的沟通方式</p> <p><b>2、沟通的基础框架模型</b> 案例分析：常见的客户沟通障碍</p> <p>1) 沟通的意义取决于对方的回应</p> <p>2) 怎么说比说什么更重要</p> <p>3) 维持客户沟通场域不破是关键</p> <p>4) 先跟后带是精髓</p> <p>小组演练：根据工作中的实际情况排演案例分析解决</p> <p><b>3、沟通亲和力密码：同理及共情</b> 风格测试：人际风格类型测试</p> <p>小组讨论：不同性格的人际特征有何共性？</p> <p>1) 如何与不同性格特征的同事打交道</p> <p>2) 沟通的六级赞美法</p> <p>3) 倾听中的同理与需求确认技巧</p> <p>情景演练：实际客户沟通场景中遇到的障碍进行演练</p>	<p>课程目标： 通过同理心技巧与共情倾听，掌握打开客户心门的方法，更加精准的掌握客户需求。提升个人亲和力与服务沟通水平</p>

<p><b>第三章节：</b> <b>肢体语言密码解读——识人读心术</b></p>	<p>人的语言逻辑可以骗你，但是肢体语言从来不会骗人，掌握简单的肢体语言解读，让你真正了解客户的心……</p> <p><b>1、赫拉别恩法则的沟通运用</b></p> <p><b>2、神奇的肢体“术”</b></p> <p>练习：现场测谎（客户的真实意图）</p> <p><b>3、工作中肢体沟通互动技巧训练</b></p> <p>A 微笑是沟通中最具魅力的武器</p> <p>B 保持什么样的目光？</p> <p>C 运用肢体语言</p> <p>D 保持恰当的沟通距离</p> <p>E 语音语调的亲合力训练</p> <p><b>4、如何快速识别对方的心理状态？</b></p> <p>A 封闭的肢体语言识别</p> <p>B 开放的肢体语言识别</p> <p>练习：根据工作场景进行实战训练：识人读心</p>	<p><b>课程目标：</b></p> <p>掌握肢体语言沟通的精髓，运用良好的肢体语言营造沟通氛围并快速识别他人意图</p>
<p><b>第四章节：</b> <b>服务中的自我情绪管理技巧</b></p>	<p><b>1、认识情商</b></p> <p>小组讨论：身边情商高的人有何特质？</p> <p>1) 情商在成功中的重要性。</p> <p>2) 情商对人生的意义</p> <p>3) 二八法则的真相</p> <p>4) 情商与情绪的关系</p> <p>现场测试：你的情商有多高？</p> <p><b>2、认识情绪</b></p> <p>1. 什么是情绪，情绪有多少种？</p> <p>2. 情绪的影响——故事：情绪污染</p> <p>1) 情绪影响身心健康；</p> <p>2) 情绪影响工作效率；</p> <p>3) 情绪影响人际关系；</p> <p>3. 有关负面情绪的认知</p> <p>1) 负面情绪的真相是什么？</p> <p>2) 探索负面情绪的正面意义</p> <p>4、同理心认知——进入他人内心世界的钥匙</p> <p>1) 何为同理心情绪沟通</p> <p>2) 我们常常犯的错误是什么？</p> <p>5、如何在工作中进行情绪的同理心沟通</p> <p>现场练习：我比别人更懂你</p> <p><b>6、处理与他人的情绪冲突</b></p> <p>1) 他人情绪快速识别</p> <p>2) 银行服务中的“肯定”不等于“认同”</p> <p>3) 情绪是不能被压抑的，只应被了解、标明与疏导。</p> <p><b>7. 认识你的感觉——培养高度的情感智慧</b></p> <p>练习一：感受词汇知多少？正面情绪与负面情绪有哪些？</p> <p>练习二：感受词汇练习</p>	<p><b>课程目标：</b></p> <p>通过同理心技巧了解客户的内在声音，并运用有效技巧进行个人及他人情绪压力的管理</p>

	<b>8、情绪冲突中的五大调节步骤</b> 1) 情绪调节“五大步骤”	
<b>场景实操&amp;结训</b>	<b>1、以“情景剧”方式进行 1 天内容综合演练考评</b> <b>2、针对课程中的细节进行提问答疑</b> <b>3、所有章节总结回顾</b> <b>4、行动方案：学习内化</b> <b>5、合影留念及 PK 奖励</b>	课程目标： 总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果