

新年“心”服务之金牌客户服务能力提升

授课讲师：何慧

▣ 培训目的及意义(Meaning)

此课程是服务领域中的经典课程，也是每一个服务型公司必不可少提升员工整体服务水平的课程，本课程在此基础上结合中国服务型企业的实际情况，从打造一个高品质客服团队出发，从服务人员心态建设、服务标准落地、服务技巧提升，以及服务品质的保证和服务营销一系列的讲授与训练。大幅度提升员工的服务技能。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。该课程核心理念及工具广泛运用在各知名服务型企业当中。

课程对象 (Object) 服务属性的工作人员

培训时间 (Time) 1天 6小时/天

培训方法(Methods) 培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

▣ 课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面练习，从而更好赢得客户
- 2、具备服务素养及服务关键要素，顾客满意度提升
- 3、对内有利于建立更融洽合作、高效运营的工作团队
- 4、面对客户沟通建立亲和力沟通技巧
- 5、增强处理服务问题的现场应变能力

▣ 课程主体内容 (Main points)

第一讲、高品质服务的基石——服务意识锻造

视频分享：这个变化的世界对我的要求是什么？

一、导入服务的重要性及原则

- 1) 优质服务的定义

二、服务意识--对服务人员的岗位要求

- 1) 有没有服务意识--服务就是为别人工作!

案例分析：《小小的争吵引发的血案》

三、服务人员的职业素养：精通业务、坚守岗位、勤奋工作、团结协作

四、什么是优质客户服务？

小组讨论：你所经历最棒的优质服务？

第二讲、服务职业素养——我为谁而工作

一、打工心态与事业心态的本质区别

二、金牌服务人员的高能心态塑造

三、自我角色认知：我是“专家”吗？

- 1) 专业的人才干专业的事情
 - 2) 专业化人员的心智模式解析
 - 3) 跳出舒适区谨防蜕变“植物人”
- ### 四、小组讨论：如何聚焦自我核心竞争力
- ### 五、课程阶段性总结及承上启下

第三讲、金牌服务沟通术——客户沟通技巧提升

案例分享：如何快速拉近人与人的距离？增强亲近感？

思考探讨：工作中为何不能走进对方的心？

一、服务沟通的定义及三把万能金钥匙

情景案例：认识自己惯用的沟通方式

- 1) 沟通中的障碍
- 2) 沟通过程中的身体语言

二、金牌服务沟通术

案例分析：客户有质疑怎么办？

- 1) 与客户沟通中倾听有效信息
- 2) 为目标而说的技巧
- 3) 如何反馈达成目标统一
- 4) 如何赞美到客户心里去？
- 5) 3招学会运用问题带动客户沟通的节奏
- 6) 如何处理客户反对意见

小组演练：根据工作中的实际情况排演案例分析解决

三、工作场景中的沟通问题解答

头脑风暴：结合实际工作场景中的问题汇总

- 1) 寻找问题根源
- 2) 模式版解决话术
- 3) 如何灵活面对不同客户的问题

四、客户预投诉防控技巧及处理流程

- 1) 客户情绪的识别技巧：肢体、语言、神态的具体表现
- 2) 投诉预防的234快速降火法
- 3) 客户投诉处理流程规范
- 4) 客户投诉处理5步骤技巧

五、进行复盘针对关键点进行现场演练

六、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问

第四讲、课程回顾及学习评估

1、学习成果分享

2、学习计划：工具表的运用及落地计划

3、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念