

# 服务沟通 4A 技巧实战

授课讲

师：何慧娴

## ■ 培训目的及意义(Meaning)

2017 年中国大数据显示：3 亿左右的中国中产阶级崛起，中产阶级的评定标准是年收入 50—500 万的家庭，由这 3 亿的中产阶级崛起，直接渗透影响中国服务性质行业的升级：

如何提高精细化服务？

如何在同品竞争中找到自己的核心竞争力？

机器人式的机械式服务 VS 有温度的服务如何区别？

如何让我们的服务更走心？更有温度……

本课程是基于世界 500 强宝洁集团内训课程的延伸，从有温度  
为切入点，结合自己企业的服务流程，落地学习、现场运用。让学员  
掌握在服务沟通中的 4 大关键技巧，  
从而更好的服务于客户。



课程模型

何慧娴老师

## ■ 课程效果 (Effect)

- 1、认知精细化服务的本质及内涵
- 2、全面学习 4A 技巧在服务、沟通、销售的环节落地运用
- 3、学习我是企业代言人思维，提升客户认同

■ **课程对象 (Object)** 全体员工、销售相关人员

■ **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、游戏体验、团队竞赛、学习视频、实战答疑、小组研讨、心得分享

享多种培训方式

■ **培训时限(Time)** 2天，12小时

■ **课程主体内容 (Main points)**

### **第一讲、机械式服务 VS 有温度的服务**

#### 一、你了解服务的最高境界吗？

视频：变化来了……

案例：机器人 VS 正常人提供的服务对比

引发思考：

- 1) 你对自己岗位服务的认知？
- 2) 服务升级如何理解？

结论：大众式服务转变为精细化、小众、走心服务

体验工具：精细化服务中的自我核心竞争力

#### 二、服务心态是工作动力的底层代码

小组讨论：我的客户一般都有什么样的特质？性格如何？

- 1、90后00后消费观研究
- 2、服务循环图解析
- 3、服务的十大心态

服务心态自测表：测测我的客户服务潜质及问题？

### **第二讲、服务沟通——ADMIRATION 赞美让我快速走近你**

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客户的心？

#### 一、对于赞美的误解及运用障碍

- 1) 拍马屁、阿谀奉承、讨好他人
- 2) 技巧障碍 VS 心理障碍

## 二、服务沟通中的赞美技巧实操

案例分析：为何成交这么困难？

- 1) 快速拉近客户距离 2 步曲
- 2) 赞美他人的心理解析和技巧运用
- 3) 与不同性格特征的客户打交道如何把握赞美分寸
- 4) 常见的问题解析

## 三、赞美六层次——让人立刻产生亲近与好感的秘密武器

- 1、每个层次的实际工作运用
- 2、头脑风暴进行每个层次的梳理

小组实操：运用六层次，结合本公司的服务流程进行现场演练

情景演练：实际客户拜访场景中遇到的赞美障碍进行演练

## 第三讲、服务沟通——ACCEPT 如何提高客户的认可度

游戏体验：别人眼中的你

### 一、心理的自我认同是一切的根源所在

案例分享：你对自己认可吗？

- 1) 什么是自我认同？
- 2) 它是如何左右着我们的工作情绪和认知
- 3) 如何提高自我认同？

测一测：自我认同网络测试

改一改：改进措施及目标制定

### 二、如何快速建立客户认同、提高认可度？

头脑风暴：客户产生异议时的处理方法？

- 1) 沟通关键节点的认同
- 2) 建立沟通场域的认同
- 3) 肯定客户的技巧
- 4) 处理客户反对意见技巧

**综合训练：**根据场景设置（工作中的情景）进行不同的反对意见处理及提高认可度

**现场检测：**情景剧的方式展示以上技巧的综合运用

## **第四讲、服务沟通——ASSURED 保证是客户信赖的关键点**

**游戏体验：**是否可以相信你？

**壹、 人格保证是客户对产品信心的基础**

- 1) 我提供的是配得上我品质和人格的服务
- 2) 我是企业最佳代言人

**贰、 客户见证——产生口碑影响力**

**案例分享：铁粉的力量**

- 1) 讲他人的故事、卖自己的产品
- 2) 如何做好客户见证？
- 3) 客户见证技巧实操 3 步曲

**参、 质量保证——产生品牌影响力**

**小组讨论：质量保证我是如何理解的？**

- 1) 自己的使用体验是关键
- 2) 企业的质量数据支持是重点

**小组综合练习：模拟服务场景中的真实情景，对知识点进行巩固**

## **第五讲、服务沟通——ACCORD 分享给予是服务专业化的体现**

**头脑风暴：工作中我给客户带来的价值是什么？**

**工作外我给客户带来的价值是什么？**

**壹、 人际关系的终极密码**

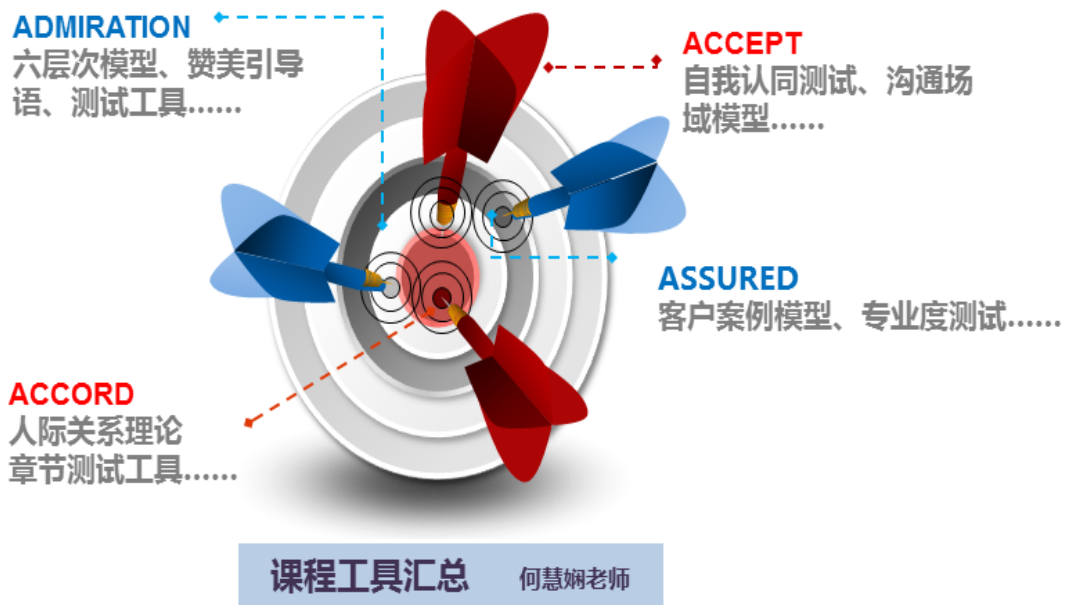
- 1) 我提供的是有价值的服务
- 2) 我给予意想不到的帮助

**贰、 打造服务专家形象**

- 1) 常用的自媒体分享
- 2) 微信维护及专业形象打造
- 3) 后续服务支持

小组实操：如何提供有价值的服务？如何改进自己的自媒体形象？

参、全部课程回顾总结、答疑提问、合影留念



课程工具详情点击下图：