

# 服务心态与高效工作修炼术

—— 何慧娴老师

## ■ 培训目的及意义(Meaning)

如今的服务性行业快速升级迭代，2017年收入50—500万的中产阶级达到3亿多，这一庞大的基数，导致了消费方式的改变：从大众式服务延伸至小众、精细、走心的圈层服务。企业的竞争已经由产品价格和销售，转化为高品质服务的大比拼，服务已经成为主宰企业生死存亡的必备技能。

如何提高90后服务岗位员工的服务意识？

什么叫做真正的精细化服务心态？

高效率服务和工作是如何展开的？

机器人的机械式服务 VS 有温度的服务如何识别？

怎样提高自己的工作效率……

本课程专门解决以上问题为设计原理，进行深入挖掘，设计。提升本公司员工的主观能动性，从而更好的为客户提供“有温度的服务”，提高工作效率。

## ■ 课程效果 (Effect)

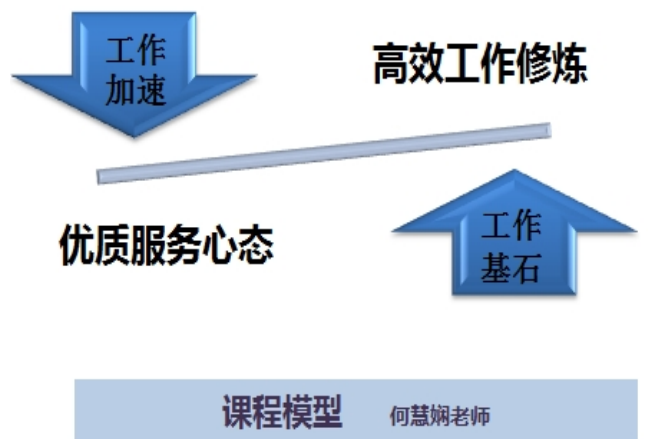
- 1) 使学员树立优质服务理念和调整服务心态
- 2) 聚焦学员主观能动性，积极调动服务于企业
- 3) 识别工作中损耗点，提高员工的工作效率
- 4) 全方位提升学员服务意识，提升客户满意度

## ■ 课程对象 (Object)

企业相关服务性质岗位、新员工等

## ■ 培训时限(Time)6小时 /1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



## ■ 课程主体内容 (Main points)

### 第一讲、优质服务十大心态——好服务的基础

视频分享：这是一个变化的世界……

头脑风暴：如何用服务打动人心？

壹、理论知识导入

小组讨论：顾客是怎么流失的

- 1) 可怕的服务循环图
- 2) 客户流失数据分析
- 3) 客户的心理诉求
- 4) 服务的金字塔模型

自我测评：我服务品质的提升空间在哪里？

二、服务人员十大服务心态

- 1) 积极正能量
- 2) 主动服务
- 3) 空杯心态
- 4) 三赢心态
- 5) 自信心态
- 6) 感恩心态
- 7) 快速行动
- 8) 付出给予
- 9) 自我迭代
- 10) 服务创新

测评工具：十大心态最优的特质？需要提升的特质分别是什么？

参、聚焦服务核心竞争力

测评工具：根据自己岗位的服务对象，怎样聚焦核心竞争力？提高服务品质？

### 第二讲、高效工作修炼术——好服务也可以加速度

一、时间管理从理清工作现状开始

开篇导论：我一天的工作日常？

- 1) 自我测试时间管理能力 :时间测试工具
- 2) 解析自我管理的能力重要性；
- 3) 自我管理能力不足产生的后果；
- 4) 头脑风暴解析：服务工作效率低的主要原因
- 5) 回顾工作时间用到了哪里

二、利用工具让时间管理更有效

## **章节导论：如何优化我们繁杂的工作？**

1) 有效利用时间的三个核心

2) 高效时间管理工具

**工具一：月度工作规划表**

**工具二：周高效时间管理工具**

3) 现场演练：结合实际训练和现场反馈（根据课程时间）

4) 提高工作效率的相关软件使用：分享教学

## **式、 效率快速提升支招**

### **QandA：大家经常面临的问题处理**

1) 多个任务同时开展时，如何提升效率；

2) 服务工作繁琐，目标不明确如何处理；

3) 突发事件太多时，如何提升效率；

4) 目标、计划不明确时，如何提升效率；

【训后总结】自评现状及设定改进计划；

## **参、 所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念**

**课程工具详情点击下图：**

高效工作修炼



时间测试工具  
高效工作管理工具  
相关软件分享

心态测试  
服务核心竞争力



优质服务心态

课程工具汇总

何慧娴老师