

营业厅五星级服务锻造及服务沟通

——让每一位员工都成为您的代言人，
使每一位顾客都愿意成为您的朋友。

何慧老师

▣ 课程概述：

电力系统从未来格局来讲市场逐步开放，竞争激烈。作为一线员工的精细化服务要求也在不断增加，而在调研过程中困扰企业的难点在于：为何学习了这么多可服务意识不强？由于人员、技能、制度、管理各方面的诸多因素，使其不能保持良好的服务持续状态，在暗访营业厅的过程当中，经常发现服务质量不稳定的状况。在服务沟通方面存在可提升空间，因此，尽快帮助他们从个人方面提升职业化以及专业程度、从技能方面优化服务内容与标准化服务技巧、从制度和管理方面给到企业高层指导性建议，并且提出切实可行的落地办法。对于培养高素质的网点工作人员、打造高品质的客户服务、建立良好的品牌形象，都具有十分重要的作用。

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中国移动、中国南方电网等标杆网点营业厅当中。

▣ 课程目标：

- 1、使学员了解服务升级后的“精细化服务”如何在企业落地使用
- 2、提升学员全方位的服务综合能力
- 3、通过案例分享和总结让学员学会分析客户心理并提供个性化服务
- 4、使学员掌握并运用全方位的服务技巧和实用话术
- 5、学员能够结合企业实际，运用服务创新方法提升服务

▣ **培训时限：**6-12 小时

▣ **培训对象：**电力企业基础员工、中层管理人员、行政人员及其他

▣ **培训方法：**培训师主讲，辅以学员实际现场游戏、案例、互动、视频分析等

▣ 课程内容：

第一讲：电力行业服务基本素养——从“心”开始

课程团队游戏导入

- 一、头脑风暴：好的营业厅服务源于什么？
- 二、小组讨论：好服务的衡量标准
- 三、理论知识导入
 - 1、营业厅五星级服务离我有多远
 - 1) 影响客户服务的主要因素
 - 2) 客户的心理诉求
 - 2、服务的金字塔模型
 - 3、电力系统营业厅服务发展趋势
- 四、如何创造卓越的客户满意度
 - 1) 影响客户的客观与主观因素是什么
 - 2) 客服服务的知觉偏差原因分析
 - 3) 正面调整服务的偏差因素
- 五、课程成果分享及阶段性总结

第二章、营业厅客户服务——“专心”锻造专业人

小组探讨：在行业里你是专家吗？

- 1、盖普洛工具模型检视自己的现状
- 2、我为何而工作
 - 1) 打工心态与事业心态的本质区别
 - 2) 转换心态的方法
- 3、工作岗位的专业化塑造
 - 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”
- 4、小组讨论：本岗位的专业化体现在哪些方面
- 5、课程阶段性总结及承上启下

第三章、新形象造就星级服务——“细心”服务的基础

视屏分享：《五星级大饭店》

案例分享：服务的本质

- 一、职场标准男女仪容仪表
- 二、接待仪态要中规中矩
 - 1、商务识人心理的秘密——赫拉别恩法则
 - 2、表情语：眼神和微笑
 - 3、体态语：站、坐、行、蹲，手势和心理状态
 - 1) 站立的几种姿势及心理活动分析

- 2) 坐的几种姿势及心理活动分析
- 3) 行、蹲的心理暗示
- 4) 小手势，大秘密——客户心理诉求的外在表现

案例分享：《各国政要的肢体语言解析》

电影分析：《经典电影中的肢体语言解析》

实操：情景模拟与练习

三、待拜访的流程及礼仪修养

四、迎送客户的礼仪细节

五、不可忽视的客户交流方式——通讯礼仪

- 1) 微信及邮件来往注意事项
- 2) 电话沟通及规范演练

案例分享：小细节、大学问

第四章、 电力营业厅的发展新思路——“贴心”个性化服务

课程团队游戏导入

案例导入：《难忘的超星级的服务》

- 1、精致服务的标准：个性化、特定
- 2、个性化前提——全员创新
 - 1) 创新是企业赖以成长的驱动力
 - 2) 创新在企业中的实际运用
 - 3) 如何在常规会议中开启头脑风暴
 - 4) 创新至个性化操作的落地
- 2、个性化、特定服务的小组讨论及方案呈现
- 3、阶段性总结及承上启下

第五章、五星级精细化服务接待——“爱心”是一切工作的根源

课程团队游戏导入

视频导入：《一切因爱而起》

- 1、内心富足的原因揭秘
 - 1) 为何而来到企业
 - 2) 我的价值如何体现
 - 3) 从优秀到卓越的完美进阶
 - 4) 工作中的爱心技巧
- 2、职场情商高手养成记
 - 1) 何为职场情商
 - 2) 高情商的职场表现解析
 - 3) 工作中的情绪管理

第五章、 营业厅服务语言表达艺术及服务沟通技巧

课程团队游戏导入

视频分享：《五星级的服务沟通》

一、好服务源于好沟通

1、职场中的语言沟通&非语言沟通

2、非语言沟通的服务运用

1) 副语言技巧

2) 环境沟通

3) 身体语言的解读

3、SOFTEN 法则的工作运用

二、与客户无效沟通导致失败的障碍分析

三、如何拉近与客户的关系——听的技巧

1、聆听寻找客户心理诉求

1) 服务倾听的那些事：案例分析

2) 服务倾听中常见障碍

3) 服务销售中的5级倾听

4) 小组模拟练习

四、如何让客户畅所欲言——问的诀窍

1) 好问题成就好人生

2) 服务营销的提问分类

3) 问话技巧模拟练习

五、如何让客户更喜欢——说的技巧

1、案例分享：《凭什么拿下这笔大单》

2、高频成交的秘诀——赞美三部曲

3、赞美的十三把飞刀

4、现场小组模拟练习

五、沟通学习技巧及禁忌

六、根据企业实战进行小组现场模拟练习

七、课程回顾及阶段性总结

八、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念