
背景：

服务人员的工作共有三类：

1. 接受客户的请求：当客户有问题的时候，接受客户的请求来解决问题。
2. 转移问题到其他部门：接受客户的问题，必须要其他部门支持时候，要与其他部门协调以解决客户的问题。
3. 功能性的问题解决：碰到共性的客户问题，要协调公司内部的部门来调整流程。

一般而言，服务人员是客户与公司的中转站，来自客户的压力非常大，而解决问题的方式又掌握在其他部门，因此夹在中间左右为难。久而久之就容易产生倦怠感。本课程的设计目的是：

1. 影响力：影响他人的理解概念，服务人员是如何运用影响力技巧来推动项目的进行。
4. 当责：帮助服务人员了解唯有勇敢地面对客户的挑战，才能真正满足客户的期望，才能获得客户的信任及托付。服务人员在面对客户请求的态度，会决定客户反应的态度。而每次的当责，都是自己能力成长的机会。
5. 专业度：服务人员必须表现得匹配客户的期望，让客户看到问题可以解决的机会。但，专业度的定义是什么？能够让学员自己评估自己的能力，进而主动寻找能够提升能力的方式及资源。
6. 接受请求：客户的请求不只是技术问题的解决，更是情绪的处理。所以，服务人员不应该只是专注技术问题的解决，更要关注于客户的情绪处理。
7. 说服技巧：当有些工作需要客户配合的时候，说服技巧的使用就决定了客户的反应。很多的时候，服务人员要说服客户做一些事情，让客户相信这些事情是他们自己的想要做的。客户内部组织的关系图更是一个必须研究的范畴。

利益：

课程结束后，学员可以学习到：

- 理解非职权影响力是如何实施的
- 利用影响力的原则来影响客户的满意度
- 勇敢地面对客户的请求，并处理内心的情绪
- 掌握专业度的全貌，并能主动地找到成长的方法
- 处理客户的情绪以提升满意度，并能一次就找到根本的问题
- 明确客户内部的组织关系图，以方便项目的推动
- 有技巧地说服客户，让客户做一些事情来满足自己的需要

《服务人员的影响力技巧》

| 教学方法 | 时间分 | 学习活动介绍 | 模块 |
|--|------|---|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论 | 30分 | <ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ | 课程导入 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 技巧说明 • 技巧展示 • 小组讨论 • 个人评估 | 90分 | <ul style="list-style-type: none"> • 目的：帮助学员了解为什么人们愿意做我们要他做的事情 • 三种影响力的方法 • 影响力的定义 • 影响后的结果 • 10个影响力的原则 • 活动：自我评估 - 影响力的能力 | 第一单元 影响力原理 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 技巧说明 • 技巧展示 • 小组讨论 • 角色扮演 • 个人评估 | 120分 | <ul style="list-style-type: none"> • 目的：帮助学员能够无畏地面对挑战 • 当责及负责的定义 • 关键时刻及三种反应 • 颓废的漩涡及圣严法则 • 当责行为所产生的结果 • 活动：明确当责行为及反应 | 第二单元 当责的选择 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 技巧说明 • 技巧展示 • 小组讨论 • 个人评估 | 120分 | <ul style="list-style-type: none"> • 目的：帮助学员掌握专业度的全貌，并能主动地找到成长的方法 • 专业的定义 • 能力分类模型 • 活动：定义个人能力分类模型并自我评估 | 第三单元 专业的成长 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 技巧说明 • 技巧展示 • 小组讨论 • 角色扮演 | 210分 | <ul style="list-style-type: none"> • 目的：处理客户的情绪以提升满意度，并能在一次就找到根本的问题 • 三脑原理 • 探寻技巧 • 接受请求的流程 • 回应技巧：不-不，锚点，帮助态度等 • 探寻的结构：STAR • 解决客户的根本问题 • 活动：发展说词及角色扮演 | 第四单元 接受请求 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 技巧说明 • 技巧展示 • 小组讨论 • 角色扮演 | 210分 | <ul style="list-style-type: none"> • 目的：帮助学员建立说服技巧的能力 • 判断客户的社交风格，并采取不同的因应方式 • 绘制组织关系图，明确客户组织内的关系 • 如何建立关系以获得信任 • 不同的说服技巧 • 活动：发展说词及角色扮演 | 第五单元 说服技巧 |

13 小时 0 分钟 总课时长度

休息时间：上下午各一场 15 分钟休息
中饭休息时间：1 个小时