

# 创新服务与冲突危机管理

## 【课程背景】：

“好的产品，消费者会对十个人提起；坏的产品，消费者会向一百个人抱怨。”这就不得不促使开发商正确处理客户的不满，增强服务意识，从而提高服务质量。近年来，越来越多的房地产开发企业，不约而同把客户服务当作了企业的重头戏，万科地产的客户微笑服务年，中海地产的客户服务年，金地集团的客户满意年，华润置地建立大客服体系，珠江地产喊出要将客户服务进行到底的口号等，可以预见，今后一段时期房地产市场上开发商之间的服务战将是不可避免了。客户服务已经成为主宰开发商生死存亡的重要指标。因为任何一个公司的辉煌，都是靠企业形象的传播与消费者的认可来成就的。

【授课方法】：理论讲授-案例分析-现场演练；启发式、互动式教学

## 【课程目标】：

- 1、提高客服人员服务高度和服务意识
- 2、提升客服冲突和危机的识别和处理能力

【课程时间】：1天

【授课讲师】：陈知一

## 【课程大纲】：

### 壹、 全员服务意识和心态的建立

- 1、服务利润价值链带来的启示
- 2、满意的内部客户创造满意的外部客户
- 3、人人都是服务员，环环都是服务链
- 4、快乐员工带给企业的益处
- 5、员工的服务意识是企业文化最好的落地体现
- 6、让“利他”成为一种文化
  - 1) 服务是一种态度
  - 2) 服务是一种能力
  - 3) 服务是一种习惯
  - 4) 服务是一种文化
  - 5) 服务是赢向未来的核心竞争力

### 贰、 服务质量差距模型五个差距分析

1. 质量感知的差距

2. 质量标准差距
3. 服务交易差距
4. 营销沟通的差距
5. 感知服务质量差距

### 参、 如何在服务中提高自己的情商指数

1. 与客户沟通中顾及他的心情和环境
2. 但与客户沟通中照顾到对方的身份和地位
3. 当你想要向客户解释时，需要注意你的修辞方式，区分教育和教训之间的差别
4. 即使拒绝客户的请求，也要委婉，用 YES 的方式表达 NO 的含义
5. 如何处理沟通中的负面情绪

### 四、 明察秋毫--发现有潜在投诉风险

1. 语气中带有质疑，情绪比较激动
2. 讲话条理性强，逻辑清晰，质问口气明显
3. 对客服带有明显的不信任，客服的说明与解释听不进去
4. 对公司的规定或公司的业务带有偏见

### 五、 危机应对的流程与方法

1. 危机处理的 5 种错误的心理
2. 危机处理的 2 个核心：

- 
- ◆ 于事实层面
  - ◆ 与企业层面
  - ◆ 于价值层面
- 

3. 危机处理的 5 个步骤
4. 危机事件的 4 个阶段

- 
- ◆ 潜伏期
  - ◆ 爆发期
  - ◆ 持续期
  - ◆ 终止期
- 

5. 危机策略计划的 4 大原则
-

- ◆ 大事化小
  - ◆ 引导舆论
  - ◆ 控制局面
  - ◆ 品牌重塑
-