

《用服务意识提升顾客体验感》

一、服务意识与顾客体验感

1、为什么要重视顾客的体验感

- 1) 不用心体验的顾客不是好服务者
- 2) 破坏客户体验感的因素有哪些
- 3) 服务意识提升与顾客体验感的关系
- 4) 顾客的认可源于被优待的体验

2、培养服务意识

- 1) 有关服务意识的经典故事
- 2) 服务意识不等于服务能力
- 3) 服务意识的定义
- 4) 培养服务意识的路径
- 5) 自测题：你是天生就有服务意识的人吗？

二、把焦点放在顾客身上

1、顾客在消费过程中的三大需求

- 1) 顾客的心有需要
 - 2) 顾客的感官有需要
 - 3) 顾客的心灵有需要
- #### 2、如何用极致服务满足顾客需要
- 1) 敬重和服侍能满足心的需要
 - 2) 体贴服务能满足五感需要
 - 3) 感恩和赋予价值能满足心灵需要

三、五感体验与体贴服务

1、五感体验是极致体验

- 1) 人类感觉器官的秘密
- 2) 顾客用五个感觉器官接受信息判断服务好坏

2、用体贴服务提升顾客的优待感

- 1) 尊重他的视觉
- 2) 愉悦他的听觉
- 3) 顾惜他的嗅觉
- 4) 迁就他的味觉
- 5) 呵护他的触觉

四、让顾客瞬间满意度下降的八个原因

1、接纳顾客情绪的过山车

- 1) 为什么会瞬间就引发顾客不满
- 2) 顾客会瞬间不满是遭遇了什么
- 3) 接纳是最好的态度

2、八大原因及规避方法

- 1) 忙而不乱
- 2) 呼叫有应答
- 3) 服务不中断
- 4) 没有新来的
- 5) 繁琐简洁化
- 6) 无条件的福利与优惠

7) 只需说一遍

8) 别忘提醒

五、顾客愤怒时我能做什么

1、先解决情绪再解决问题

1) 接纳是最好的态度

2) 先对接顾客情绪

2、处理情绪时的四个预备动作

1) 正确识别对方情绪

2) 马上调整你的态度

3) 把态度变成行动速度

4) 把过往经验挖出来备用

3、不能做的事

1) 急于解决问题，把责任全部揽到自己身上

2) 急于解决问题，把责任全部推诿给别人或部门

3) 急着打发客户离开

4) 情绪失控的动作和语言

4、使恼怒的投诉顾客安静下来的工具—八音盒

八个步骤加八句话平复顾客抱怨和愤怒情绪

1、案例与练习