

课程名称《“共情”沟通与精准服务技能提升》

主讲：唐晓婷老师 6 课时

【课程对象】 服务者窗、服务管理者

【课程收益】 提升服务意识、打造共情沟通环境、掌握“高效能”服务窍门

【课程背景】

在行业细分、行业产品形态日趋同质化、可选择服务商增多的背景之下，服务这一软性能力的重要性越发显现。优秀的核心产品+精准的服务技能将有效提升服务的效能，同时，基于现场服务的特质：“服务与客户评价”同时产生、“服务一旦形成便不能召回”等特点，使得专业人士需要“第一次就做对”、“以客户听得懂的方式做对”、“精准高效地做对”，这不仅有利于提升企业的品牌形象，对于承担具体工作的从业人员而言，也是一个“经济”的专业选择。

【课程收益】

1. 明确本行业服务的本质与服务边界
2. 分析所属地区的文化特质，推导并确认文化背景相适应的沟通模式
3. 分析沟通的特质、解析关键步骤并执行
4. 理解“共情”沟通的核心理念
5. 还原服务沟通的具体场景并融入使用

【培训方式】 专题演讲、举例说明、案例分析、图片示例、模拟练习

【课程大纲】：

一、 解析行业服务的特点

1. 服务与生产型产品服务的差异

- 1) 服务的特点分析：无形付出、保留记忆、不可召回、综合感性
- 2) 服务的对象特点：生产与消费同时发生、双方位于现场

2. 服务的特点与难点

- 1) 产品具有抽象性
- 2) 产品的效果呈现具有滞后性
- 3) 产品的效果与服务本身并不必然关联
- 4) 需要具备一定的知识储备而非生活经验

案例：基金与“鸡精”

二、 沟通的路径与要领

1. 客户沟通的基本原则

- 1) 沟通与人际关系的处理

日常客户关系的维护——客户心理账户建立

- 2) 沟通的四要诀：望、闻、问、切
- 3) 沟通四宝：点头、赞美、微笑、谢谢
- 4) 让你的沟通因人而异

个性化沟通的信息收集与反馈

案例：酸橘子和甜橘子

- 5) 导致沟通阻碍的原因

知识储备、信息差异、个人喜好、需求阶段等

2. 沟通的基本技巧

- 1) 倾听的艺术

为什么要学会聆听、听的层次、积极聆听的原则、积极聆听的四个技巧

- 2) 表达的技巧

对事不对人、就事论事、一致性表达、多提建议少提主张

- 3) “经济高效”的沟通核心——共情沟通模式

人们需要的是答案还是理解？

人们何时会愿意听我们的答案？

人们听“答案”的同时，TA 需要的到底是什么？

案例：沉默的男人

4) 回馈的方式

有效反馈、正面认知、修正性反馈、面的反馈、没有反馈

3. 沟通的传递方式

1) 非言语性信息沟通渠道

手势、脸部表情、眼神、姿态、声音

2) 语言性沟通

4. 提高客户沟通的效能

1) 沟通原则分析

2) 沟通场景分析

3) 个人沟通模式解析

4) 沟通模式训练

三、 精准服务技能提升

1. 核心理念的升级

1) 塑造一个好形象——形象走在能力之前

2) 算好一本经济账——服务的精力支出

3) 做好一个服务——长尾效应的应用解析

2. 服务流程的升级

1) 理性规范

2) 感性服务

3) 细节把握

顺畅流程、细节的删繁就简、经典的确认重复

四、 服务场景模拟

1. 高频服务场景模拟（前期准备）

2. 魅力服务七要素

1) 主动服务

2) 增进互动

3) 细节到位

4) 关怀体贴

5) 创造惊喜

6) 量身定制

7) 创造惊喜

案例：迪士尼的围巾

3. 技术点模拟及解析

1) 服务场景中核心环节分析

2) 核心环节规范与心理解读

4. 精准服务融入及场景再造

1) 明确规范服务动作

2) 语言的配合及综合运用

5. 高频服务场景规范及沉淀（场景展示环节）