

课程名称：《“换境”基于互联网背景下的礼仪素养提升》

讲师：唐晓婷 4 小时

【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，“服务沟通”也从过往的“软性能力”定位，向全面综合的多元能力方向发展。

客服人员作为每个单位的“第一张名片”，是客户服务的直接接触者。既要承载专业“高大上”的行业知识，又要“接地气”的面对“家长里短”各类客户。

一句话让人笑，一句话让人跳，光有“服务意识”“礼仪礼貌”还不够“令人愉悦的说到与做到”其实也有“套路”。

这些客服服务人员每天面对的话题，到底怎样做才能“毫不费力、又贴心到位”？

同样的，单从服务礼仪开讲，显然是缺乏“大画面”的。攫取服务真实案例，以“人性化解读”、“流程再造”、“观点碰撞”的方式，多维度分析如何“做到”、“做成”、“做好”，将心理学的基本分析与礼仪培训，提升学员“换境”能力、举一反三处理问题的能力。

【课程大纲】：

一、互联网背景下的“新”工作场域解读

1. 服务的特点分析

- 1) 服务形态——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，近在眼前却又远在天边
- 3) 客服服务的是各类制度、规则的承载者——到位不越位，服务有边

界

4) 强调自媒体背景下的“服务礼仪”是自我保护的重要技能与保障

二、心理增能——看不见的地方更要“懂得”

1. 心理维度解读

- 1) 原生家庭与思维的底层差异分析
- 2) 梅拉宾法则的运用与解析

体验：课程中讲师突然接听私人电话的真实感受分享及启发

- 3) 清晰表达的多维度训练

换一个角度“理解”客户，是“放过”自己的最佳方法；

放下电话，放下“TA”

2. 性格分析与应对策略

- 1) 适度同频
- 2) 拉回轨道

三、服务场景特点分析

1. 电话沟通：

- 1) 视觉剥夺——带着微笑的声音训练
- 2) 内容规范——带着温度的话术训练
- 3) 情绪多元——妥帖处理急难问题

2. 视频沟通：

扁平、片面、短暂的特点分析

技术要点：倾听、发问、总结、重复、反映技术

四、互联网背景下的服务礼仪要求及实战

1. 形象构建

专业得体：制服、司徽等标识清晰；

规范统一：发型、妆容、色彩（口红颜色要求）等

辅助物料：桌面镜、手霜、水杯、耳麦等

2. 体态构建

- 1) 视觉落点体验与训练
- 2) 嘴：微笑练习及“支持性”心态解读
- 3) 肩：风华尽在一展肩，揉肩、展肩训练，身体与理念的相互影响
- 4) 手：摆放位置、方式解读，推荐手部摆放姿态及原理分析
- 5) 膝盖：低损耗体态与工作效能

3. 远程服务的礼仪细节

- 1) 第一落点、顿后发言
- 2) 场景匹配、逻辑合理
- 3) 话筒调试、语速控制
- 4) 完善周到、流程闭环
- 5) 细节把握、不说多余的话（废话、不愉快的话、牢骚话等）

4. 语言礼仪细节及训练

口齿清（表达）、逻辑清（调理）、头脑清（文化）

游戏：《只言片语》