

# 《如何提高服务意识》培训大纲

主讲人：王一恒

## 第一章 服务价值

一、没有服务，拿什么竞争？

案例：一流的企业卖标准，二流的企业卖服务，三流的企业卖产品

二、劣质服务使所有努力等于零

案例：某知名品牌的空调氟里昂外泄事件

三、优质服务造就大品牌

案例：海尔洗衣机洗红薯的故事

四、服务比产品更重要

案例：某顾客来到家具行挑选家具的故事

五、服务是在创造价值

案例：邮差弗雷德的故事

## 第二讲 服务意识

一、从“要我服务”到“我要服务”

案例：发生在新加坡一家酒店的咖啡厅里的故事

二、服务，这就是你的工作

案例：法里斯在他父母的加油站工作的故事

三、服务要尽善尽美

案例：一位妇女带着自己的孩子在迪斯尼的汤姆索亚岛游玩的故事

### 四、把顾客当作你的亲人

案例：沃尔玛超市的故事

### 五、让服务成为一种习惯

案例：联想公司某市场调查员的故事

### 六、用爱心做专业的事

案例：在哈佛商学院的课堂上经常提到这样一个故事

### 七、服务使你快乐起来

案例：电影《米其林情缘》

## 第三讲 服务态度

### 一、微笑是一种力量

案例：历史上某高僧的故事

### 二、没有热情，就没有服务

案例：小孩与乌龟的故事

### 三、你永远都需要有耐心

案例：费城某餐厅的故事

### 四、对顾客更要宽容

案例：林肯总统幼年时在一家杂货店打工的故事

### 五、发自内心地尊重顾客

案例：“世界上最伟大的推销员”乔·吉拉德的故事

### 六、重视每一位客户

案例：发生在埃丝黛开设的化妆品商店的故事

### 七、服务需要你全力以赴

案例：四季饭店接待第一夫人入住的故事

## 第四讲 服务方法

### 一、永远不要与顾客争执

案例：发生在希尔顿饭店的故事

### 二、永远不说“这不是我的错”

案例：35 个紧急电话

### 三、保持“距离”，感受舒适

案例：发生于世都百货的商店的故事

### 四、学会幽默，妙用无穷

案例：美国大众软件公司的 CEO 道格·柏格姆的故事

### 五、服务中无小事

案例：美国通用汽车公司客户服务部的故事

### 六、建立顾客资料档案

案例：王永庆白手起家的故事

### 七、恪守服务者的信誉

案例：马斯·斯坦利在《百万富翁的智慧》中对成为百万富翁要素的总结

## 第五讲 服务沟通

### 一、掌握有效的沟通语言

案例：子贡索要马匹的故事

### 二、使说话变得富有吸引力

案例：玫琳凯琳达小姐的故事

### 三、沟通要因人而异

案例：某风险投资家的故事

### 四、寻找话题，引起顾客说话的欲望

案例：我在深圳买炒股软件的故事

### 五、沟通，必须学会倾听

案例：钢铁大王卡内基的故事

### 六、掌握电话沟通的技艺

案例：MBA 中心某课程代表的故事

### 七、善于提问，加深与顾客的交流

案例：我开发新课程、满足客户需求的故事

## 第六讲 服务素养

### 一、服务礼仪体现服务素质

案例：某知名的公司招聘客户服务人员的故事

### 二、着装合适才能吸引顾客

案例：胡雪岩当学徒时的故事

### 三、充满活力，彰显服务激情

案例：发生在旧金山大桥上收费亭里的故事

### 四、以感激之情倾听顾客抱怨

案例：正金银行信托部员工藤田的故事

### 五、把抱怨者变成忠实顾客

案例：可口可乐里面发现针头的故事

## 第七讲 服务品质

### 一、把服务真正做“到位”

案例：联邦快递公司快递员对待客户宠物狗的故事

### 二、让你的服务更具效率

案例：某酒店宴会上海尔空调突然无法正常使用的故事

### 三、遇到投诉，处理到底

案例：Hard Rock Cafe 餐厅处理客户投诉的故事

### 四、在变化中处理好顾客的需求

案例：SONY 公司的故事

### 五、尽一切可能满足顾客的需求

案例：尼克斯游览长城的故事

### 六、服务需要你多做一点

案例：我在东山岛某酒店的经历

## 第八讲 服务团队

### 一、管理者也是员工的服务者

案例：星巴克的故事

### 二、管理者要学会聆听员工声音

案例：迪特尼·包威斯公司的员工沟通制度

### 三、员工要为决策者提供信息

案例：我在三菱公司的见闻

四、员工满意了，顾客才能满意

案例：西南航空公司是如何成为全球最大的航空公司之一的？

### 第九讲 服务追求

一、没有最好的服务，只有更好的顾客

案例：我在丽江某酒店听到的故事

二、让自己的服务更具有特色

案例：某婚礼故事为客户提供“量身定做”的服务的故事

三、超越顾客的期待

案例：丹尼斯·魏特利的太太苏珊在诺士众购买了两双皮鞋的故事

四、追求卓越，始终如一

案例：本田汽车与客户的故事