

服务制胜

窗口优质服务综合效能提升

【课程时间】2天/12小时

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】服务厅窗口人员、一线岗位负责人

【培训人数】50人

【培训形式】理论结合实践训练、场景案例分析、小组讨论

【课程背景】

随着社会的发展和进步，客户对企业的服务水平越来越重视，要求也越来越高，而客户服务是管理公司中最直接与客户接触，最直接与客户服务的一个部门。由于经常与客户接触，在客户心目中，他们的一举一动都代表着公司的形象。

好的客户服务，就像是客户与管理公司之间的润滑剂，能最大程度的缓解客户与公司之间的矛盾与摩擦。客户服务人员训练有素的服务技巧，热情的服务态度，礼貌的谈吐举止，也像一面镜子折射出公司管理的专业性和规范性，使客户产生信赖感。

【课程价值】

- 意识先行**——通过对“服务”的深度剖析，让员工清晰自我定位、认识到服务对象于己于司的重要价值，提高服务意识及增强服务理念对于工作的重要性与迫切性。
- 服务蓝图**——引导学员分部门设计、梳理服务流程，通过理论加案例相结合，让学员从理论的高度落地到工作流程实践中，从而提升员工现场服务的意识与能力。
- 关键服务力**——服务是一种能力，优质服务意识促进正确的服务行为。提升员工在服务

过程中面对客户的服务及沟通技巧，分部门、岗位萃取案例进行讨论、分享和演练。

【课程大纲】

模块一：以心换心——提升服务质量的意识与态度

一、窗口工作人员优质服务意识建立

1. 服务意识决定服务行为
2. 新时代下窗口服务面临的挑战
3. 服务中的角色认知与定位
4. 做制度+温度的服务
5. 以工作为傲，然后收起你的傲气
6. 降低客户费力度，提升客户满意度

二、优质服务态度的五个具体表现

1. 满足市场需求的服务能力
2. 把客户放在眼里的功力
3. 欣然面对每一位客户的定力
4. 站在客户的角度做服务的态度
5. 100-1=0 的服务细节

■ 案例分析

第二模块：以礼服人——窗口服务礼仪训练

一、窗口服务人员的仪容仪表礼仪

1. 首因效应对客户满意度的影响

案例分析

- 微笑是最好的仪表——微笑训练
- 亲和力的眼神
- 迎接客户的注目与点头礼
- 仪容仪表的要求
- 现场检测：仪容互测
- 制服的着装标准
- 工号牌的佩戴位置
- 服务淡妆要求

二、窗口服务中的举止仪态礼仪

1. 现场老师示范：服务行为举止训练

2. 站姿规范与禁忌

- 窗口的男女站姿示范/站姿训练
- 现场演练：标准站姿、接待客户时的站姿（根据人数准备：矿泉水或厚书或厚纸质笔记

本、A4 白纸)

3. 服务中的坐姿要求

- 女士坐姿规范+男士坐姿规范/坐姿训练

现场演练：服务厅内窗口应该有标准与要求

4. 走姿规范与禁忌

- 标准走姿/走姿训练
- 现场演练：在服务厅内对客户服务时的行走规范

5. 手势：指示时的手势方位

- 递接业务单据的手势
- 窗口服务办理相关手势训练
- 现场演练：引导性手势、指示性手势

6. 门厅站位送客礼仪

第三模块：知己及彼——情绪压力管理与服务心理学

一、服务心理学---客户心理分析

1. 我们有哪些客户类型
2. 不同类型客户的需求
3. 不同类型的不同心理需求

4. 如何满足客户的心理需求

性格测试：不同性格客户的服务方式

二、窗口工作人员面临的压力源

1. 来自工作层面的压力
2. 来自生活层面的压力
3. 来自人际关系层面的压力

三、窗口工作人员必备的情绪压力调节能力

1. 读懂情绪是修炼积极情绪的第一步
2. 解压，从心开始，心灵自救势在必行
3. 修炼积极情绪，转化不良情绪
4. 将想法、情绪与行为分开的技巧

■ 工具：情绪管理 ABCDE 理性思维模型

5. 唤醒你的职场同理心
6. 窗口服务中对待用户的理解性同理心
7. 窗口人员对于组织内的支持性同理心
8. 职场同理心个人计划

■ 案例分析

第四模块：速战速决——客户投诉处理与沟通技巧

一、客户投诉的原因分析

1. 本行业常见投诉的梳理分析
2. 产生不满、抱怨、投诉的三大原因
3. 客户抱怨、投诉的心理分析
5. 客户抱怨投诉目的与动机

二、客户投诉处理与沟通

本章节：通过对客户企业实际案例的收集、萃取、整理，结合行业经典案例进行设计，全程贯穿在处理实战中，学员全程参与、全程体验、全程收获、全程运用。

■ 第一步：承接情绪，积极主动

1. 承接客户的情感需求
2. 与客户快速同频的技巧
3. 快速反应，第一时间化解客户怨气
4. 现场移情的三个方法

■ 第二步：以静制动，聆听需求

1. 提升个人自信，有效促进投诉处理
2. 客户创造和谐的氛围：沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整
3. 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
4. 聆听的工具——情绪、事实与期待
5. 戒除影响我们有效聆听的心理因素
6. 避免过度聆听，争取主动

■ 第三步：进退有度的结构化表达

1. 结构化提问的技巧
2. 窗口服务人员的沟通“忌语”
3. 委婉解释说明公司规定的技巧
 - 温馨提示法
 - 巧妙诉苦法
 - 巧妙请教法
 - 同一战线法
 - 利弊分析法
 - 宣传提醒法
 - 上级权利法
4. 当我们无法满足客户时的巧妙表达
 - 替代方案法
 - 巧妙示弱法
 - 巧妙转移法
5. 管理期望值，保证满意度
 - 客户期望值的来源
 - 进入对方心理舒适区---客户期望剖析
 - 客服人员对客户期望值的判断
 - 期望值引导流程
 - 引导客户正确认识自我期望值的方法

□ 安抚客户期望值的落差心理

■ 第四步：解决问题，达成共识

1. 不放弃任何一个可能的机会

2. 服务补救的措施

3. 避免投诉升级的技巧

4. 关键时刻“自我牺牲”

5. 投诉结束了，服务还在继续

课程总结