

# 服务制胜

## 运维人员服务意识与沟通技巧训练

【课程时间】1天/6-7小时

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】客户服务技术一线运维人员

【培训人数】50-60人

【培训形式】理论知识、引导技术、实战演练、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。
- 服务礼仪**——根据运维人员现场服务的流程和规范，将服务礼仪与之相结合进行训练，提升学员在工作实践中的实操能力。
- 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】

### 服务礼仪

### 服务态度意识

### 服务沟通汇报

## 模块一：售后运维人员客户满意度提升的服务礼仪（1.5 小时）

### 一、 运维人员职业化形象塑造

#### 1. 仪容仪表规范

- 根据公司要求的职业形象
- 职业形象禁忌

#### 2. 微笑与眼神的亲合力

### 二、 现场服务的职业化行为训练

#### 1. 服务问候礼仪

#### 2. 礼貌用语的运用

#### 3. 上门服务时的行为细节（敲门、安全距离、自我介绍、名片、握手等）

#### 4. 礼貌用语

#### 5. 服务中的各场景仪态训练

（此部分结合运维人员现场实际工作步骤流程进行训练）

## 第二模块：服务意识与积极态度训练（1.5 小时）

### 一、了解客户特点，提升服务意识

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、服务客户需要积极情绪力

1. 觉察了解自我情绪的引爆点
2. 对客户负面情绪的判断与应对
3. 现场服务中管理自我情绪的方法

## 第三模块：服务沟通技巧与异议处理（3.5 小时）

### 一、正确认识有效沟通

1. 表层客户分析
2. 深层客户分析
3. 影响沟通到达率的 6 大要素分析

### 二、售后服务与客户的沟通技巧

1. 倾听客户的需求

- 及时回复客户的信息
- 理解能力提升
- 用简单易懂的语言与客户沟通
- 不带有破坏性的语言

## 2. 关注客户的反馈和建议

- 先处理心情再处理事情
- 有效记录客户的信息
- 适度的打断客户

## 3. 归纳客户问题

- 耐心解答客户的问题
- 运用好提问的技巧，进一步挖掘需求

## 4. 灵活应对客户的表达方式

- 理工男如何训练自己的亲和力表达
- 同理心表达满足客户需求
- 以“客户为中心”的沟通方法
- 传递积极信息
- 学会赞美你的客户

## 课程总结