

# 服务意识与商务沟通技巧

**【课程时间】** 1天/6小时

**【主讲老师】** 胡爽姿

**【培训对象】** 会计师事务所做财务报告的财务专业人员

**【培训人数】** 50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。

沟通是一门人际关系的艺术，如何让客户、上司、同事更加认可、支持你，是每个职场人员必备能力。

在我们这次的课程中，将使用案例式学习的方法，并且在沟通与情商管理做了有机的结合，因为实际心理机制中它们交互作用，互为表征和因果，可以帮助我们的员工从更为本质的角度去了解体会沟通，理解他们的归因和寻求解决方案。同时，沟通的解决方案，也需要高度个性化的，与个性、情绪特点及应对模式相关的全新角度。

## **【课程价值】**

1. **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。
2. **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。
3. **沟通思维**——良好沟通的前提是有积极的沟通意愿，意愿背后是人的价值观、思维认知，其中情商起着较为重要的作用。通过从自我觉察、自我管理开始，让学员认识到沟通不仅仅是一门技巧课，更是自我积极主动的表现。
4. **沟通方法**——认知人际沟通的特点和障碍，知己及彼，感性+理性相结合的沟通方式更适应当下时代的人物特征。感性的同理心+聆听、回应，理性的开放性、目标感、建设性，双管齐下，从源头拓展人际沟通的能力。
5. **引导式教学**——理论结合实战案例，齐参与、共体验，让学员充分参与到课程中，使学员提高对上司、对同事、对人际关系的沟通思维和技巧，提高日后在工作中跨部门的沟通能力。

## 【课程大纲】

### 模块一：服务意识与服务心理学

#### 一、信息时代下的服务特征

1. 服务意识提升能力模型
2. 优质客户服务的五要素
3. 良好服务意识和表现
4. 服务中的角色定位

## 5. 影响客户满意度的 5 个维度

案例：客服中心服务意识缺失导致的投诉案例

## 二、提升服务的三大核心竞争力

1. 受肯定的服务能力
2. 练就服务客户的功力
3. 服务客户需要积极情绪力

案例分析：企业内部需要服务意识吗？

## 第二模块：知己及彼——创造服务价值的关键能力

### 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、从心理学的角度分析肢体语言

1. 肢体语言在沟通中的重要性
2. 第一印象取决于决定性的 7 秒钟
3. 肢体语言的分类
4. 如何有效运用肢体语言
5. 手势与内心真实想法对照讲解

6. 腿脚与内心真实想法对照讲解

7. 表情语气与内心真实想法对照讲解

现场演练：各类肢体行为的内心想法对照

## 第三部分：人际关系无限沟通的三大能力

### 一、尊重他人从聆听开始

1. 先听后说—情绪、事实、期待

2. 听话听音

3. 听懂对方没有说出来的意思

4. 观点不统一得学会聆听

### 二、积极回应

1. 回应的第一句话该如何讲

2. 无声语言很重要

3. 如何让不友好的人好好说话？

### 三、掌握沟通的三大原则

1. 开放性=扩大共识+消除盲区

2. 目标感=方案+帮助

3. 建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

#### 四、沟通表达能力训练

1. 破冰：让第一次沟通的人对你印象深刻
2. 向客户讲解方案的能力
3. 赞美：人都是需要被人认同的
4. 道歉：把错误变成促进关系的机会
5. 求助：示弱是一门艺术
6. 拒绝：平心静气的说“不”

#### 课程总结