

心服务 馨体验

——营业厅服务礼仪提升与投诉异议处理

【课程背景】

1. 培训结束后，学员的全职服务意识与服务礼仪得到提升；
2. 培训结束后，学员的整体职业形象与职业素养得到提升；
3. 培训结束后，学员能够对各类投诉提供有针对性的服务；
4. 培训结束后，学员的实践操作及沟通应变水平得到相对提升；
5. 培训结束后，学员能够恰当分析处理各类疑难投诉与客户良性互动。

【课程内容】

一、服务心态与服务意识提升

游戏：导入课程考场

(一) 服务意识提升

1. 游戏体验—服务意识的体验
2. 眼里有活，心中有事——用心服务，提升自我
3. 优质服务的“五觉”“五到”“三声”“五心”
4. 优质服务=满意+惊喜的服务
5. 优质服务五步法：看 听 笑 说 动
6. 服务只有更好没有最好案例分享

(1) 满意惊喜服务案例

(2) 有温度的服务不仅仅是管理

(二) 卓越员工的成长之道

1. 服务对象为什么不满意？

(1) 服务对象不满意的原因

(2) 怎样理解 $100-1=0$

2. 追求卓越的服务

(1) 服务对象到底想要什么？

(2) 我们该如何去提升？

(3) 打动服务对象的 6 种细节

二、服务形象与质量提升

(一) 营业厅工作人员仪容礼仪

1. 互动礼仪操

(1) 仪容仪表自我检查表

(2) 仪容仪表互相检查互动

2. 细节塑造—发型 面部 妆容

(1) 男/女发型 5 标准

(2) 男/女面部 5 禁忌

(3) 女员工化妆与发型塑造

(二) 营业厅服务人员仪表礼仪

1 女/男性服务人员的着装规范

2. 职场着装六禁忌

3. 职场着装五应原则

4.工服的意义与穿着规范

5.用你的职业形象赢得客户信任（三）让客户7秒钟喜欢你

1.营业厅人员的仪态礼仪（示范训演练）

- (1) 站、坐、行、蹲等体态礼仪
- (2) 持、递、接物、指示、签字等行为礼仪
- (3) 目光 微笑 问候礼 欠身礼 握手礼 避让礼等礼仪

(4) 现场模拟训练

2、营业厅动态服务规范

- (1) 预约服务礼仪（时间、语言、态度）
- (2) 咨询服务礼仪（耐心、友好、协商）
- (3) 迎候服务礼仪（站位、行为、语言）
- (4) 柜面服务礼仪（声音 动作 体态）
- (5) 引导服务礼仪（目光、表情、手势、语言）

3、表情礼仪训练

- (1) 微笑服务的魅力
- (2) 案例分享
- (3) 如何用眼神获得尊重——目光交流的规范及禁忌（大三角 小三角 倒三角）

三、营业厅沟通礼仪与投诉异议处理

1.您碰到哪些关于抱怨投诉的难题，请各小组分享1例典型事例。

2. 导入电力处理客户抱怨投诉的重要性

结论：良好的服务意识与态度是减少投诉的关键

(一) 服务用语---谈吐礼仪

- 1.服务用语的规范（场景模拟）
- 2.服务用语 15 禁（小组讨论）
- 3.赞美的重要性：在观察中学会称赞你的服务对象
- 4.倾听让你能够了解你的服务对象——倾听的作用与要领
- 5.如何把话说到服务对象的心坎上（演练）
- 6.管理服务沟通的四步进行曲
- 7.沟通的五大障碍排除（游戏体验）

(二) 投诉抱怨的认知与处理原则

- 1.正确面对客户的投诉与抱怨
- 2.投诉与抱怨说明我们的服务得到了关注
- 3.客户投诉与抱怨没有大小之分
- 4.客户投诉与抱怨也许是新的商机
- 5.客户投诉与抱怨给我们更大的展示舞台

(三) 处理投诉的六步流程

- 1.用心倾听—客户期望得到关注与重视
- 2.平复情绪—客户情绪激动时再好的方法也难以入耳
- 3.确认问题——客户不满的问题背后的问题是什么
- 4.快速解决——如能保证解决质量，能多快就多快

5.承诺兑现——ATP 法则

6.回访跟踪，落实投诉处理，赢得客户信任

(四) 处理投诉与抱怨的关键技巧

1.如何倾听——让客户把心里想说的都说出来

2.如何表达——让客户感觉到同情与关怀

3.身体语言——靠近对方，不是对立

4.关键话术——10句暖心的话（学员相互体验）

5.同理心——相同的感受，才能给到期望的关怀

(五) 案例演练及现场指导分析

1.关于公司系统问题造成的投诉处理案例

2.营业厅投诉专业户的投诉处理案例

3.补偿型客户抱怨投诉案例

4.特殊身份客户抱怨投诉案例

5.关于排队时间太长的投诉处理案例

6.关于服务流程繁琐的投诉处理案例

7.关于人员服务态度的投诉处理案例