

温馨服务 智慧沟通

——服务能量激发与沟通能力提升礼仪

【课程背景】

随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表企业形象的服务意识，则由每位服务人员所表现出来的思想、意识、行为、言谈、细节及人文关怀，却是不可模仿的。现代市场商品的竞争就是服务的竞争。然而做好服务工作，不仅需要职业技能，专业知识、良好的服务意识、服务心态、理念认同，更需要懂得服务礼仪的规范，即热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力。

本课程方案根据服务行业工作的特征，及其工作需求，结合台湾服务业“服务别人，提升自己”的服务理念量身定制。让学员在课堂上“弘扬 PK 精神，落地轻松氛围”，实现企业“以客为尊，精心服务”的工作理念。

【课程目标】

1. 培训结束后，学员的全职服务意识与服务行为得到提升；
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，学员能够按照本行业的标杆水平进行专业服务；
4. 培训结束后，学员能够掌握与服务对象的沟通技巧，妥善处理投诉与异议。

【课程对象】

一线员工及管理人员

【课程内容】

一、服务心态调整与服务意识提升

(一) 服务意识提升

- 1.游戏体验—服务意识挖掘与培养
- 2.眼里有活，心中有事——用心服务，提升自我。
- 3.优质服务=满意+惊喜的服务
- 4.优质服务五步法：看 听 笑 说 动
- 5.服务只有更好没有最好案例分享

- (1) 服务的标准化建立
- (2) 做人性化有温度的服务

(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

服务场景模拟演练、指导提升

二、言谈沟通礼仪与投诉处理

(一) 接打业务电话礼仪

- 1.重要的第一声
- 2.饱满的情绪，愉悦的心情
- 3.电话服务的要求——端正的姿态，清晰的声音
- 4.力求简洁，抓住要点、读懂心情
- 5.以客户为尊的交谈立场使对方感到被尊重、重视
- 6.打电话如何接？如何打？何时打？打多久？谁先挂？

(二) 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 句禁
- 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
- 6.服务沟通的四步进行曲
- 7.沟通的五大障碍排除（游戏体验）

(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) 如何让用语言与客户建立良性互动关系

- 1.学会倾听——让客户把心里想说的都说出来
- 2.学会表达——让客户感觉到理解与关怀
- 3.身体语言——靠近对方，认同对方
- 4.关键话术——10句暖心的话
- 5.同理心——相同的感受，才能给到期望的关怀