

# 《客户服务意识与沟通技巧》

目前各行各业已经进入微利经营时代，市场瞬息万变，竞争日益激烈，给企业的服务水平提出了新的挑战：如何提高全员服务意识？如何提高整体队伍的综合素质？如何在服务中“防止失误”？如何对服务的漏洞进行补救？进而使得客户满意——已经迫在眉睫，必须从精细化管理下手，让员工服务标准执行到位。

提升服务意识，讲求沟通配合——是企业对每位员工的基本要求，也是体现我们品牌服务宗旨的具体表现。本课程根据某集团的实际情况制订出一套个性化的服务课程与行为规范，希望员工认真遵守，提高服务意识，在工作中灵活运用，让它成为团队内外增进友谊、加强沟通的桥梁。

- 1、师生倾情互动——深入浅出，生动、互动，极富激情；具亲和力、感染力和影响力
- 2、开拓思路——精辟讲解+案例研析+现场测评+声像视听+小组讨论+现场游戏+心理体验+多感官体验等授课方式
- 3、注重实效——从自我成长与心理整合入手，采用“所见即所得”的方法，加深学员对所学内容的理解和实际转化能力。

## 【课程目标】

- 1、强调服务纪律与理念
- 2、提升企业员工的职业化塑造
- 3、提升企业全体人员的服务意识
- 4、掌握规范的服务、礼仪与投诉处理知识
- 5、加强对客服务各部门的协调、沟通和配合
- 6、全面塑造企业服务形象，完美树立优质服务品牌！

## 【课程时间】

一天（六小时）

## 【适用学员】

企业全体员工

## 【课程形式】

- 1、采用讲解 + 现场演练 + 案例分析讨论的方式
- 2、培训教材提供一份纸质文档，客户根据需要自行印制教材
- 3、所有学员采用分组方式，以便于课堂互动交流
- 4、如学员对培训有意见时，可根据需要现场适时调整授课内容

## 【课程纲要】

### 第一部分：服务意识培训

#### 引言：

- 1、案例：客户为何为难客户经理？
- 2、\*\*行业案例剖析：投诉案例
- 3、\*\*行业案例剖析：投诉是这样升级的！

头脑风暴：您碰到哪些关于服务、服务管理方面的问题？

每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

#### 一、服务意识

- 1、「服务」是什么
- 2、服务意识重要性

讨论：为何须要客户满意：服务 v.s 利润

#### 二、服务与业绩的关系

- 1、服务与业绩的关系解读
- 2、如何通过服务提升业绩
- 3、通过老客户服务提升业绩
- 4、服务营销之“六脉神剑”
- 5、提升客户消费忠诚度/留住固定消费客户

#### 三、企业满意经营的真谛

- 1、客户服务的本质
- 2、服务利润链与价值链

- 3、我们的工作由谁决定
- 4、客户服务的价值等式
- 5、客户的价值与客户生命周期价值
- 6、客户到底是谁谁是你的客户
- 8、优质客户服务的障碍（解决障碍，没有借口）
- 9、练习：你能减少、改变或消除哪些客户服务障碍

#### 四、“全心全意”的服务意识

##### 1、心

- (1) 服务发自内心
- (2) 服务回报真心
- (3) 教育训练爱心

##### 2、要

- (1) 要真诚
- (2) 要感恩
- (3) 要贴心

##### 3、美

- (1) 语言美
- (2) 形象美
- (3) 姿势美

##### 4、好

- (1) 服务技术好
- (2) 客人评价好
- (3) 服务效益好

分享：“抢客户”还是“拼服务”

案例：地产商优质服务为业绩加分！

#### 五、全员服务意识提升

##### 1、全员服务的理念

## 2、全员服务的目标：客户满意 100 分！

企业员工人员需要完全明确——

你的服务对象——与消费者

你的诉求对象——与消费者

你的保护对象——与消费者

## 3、缺乏全员服务意识的具体表现

- (1) 我不懂，我不清楚，你自己找！
- (2) 准备下班啦，改天再来！
- (3) 你没见我忙
- (4) 协调性差
- (5) 团队意识不强
- (6) 推脱责任
- (7) 面对纸屑，视而不见
- (8) 态度生硬
- (9) 东拉西扯
- (10) 嫌贫爱富
- (11) 行为不端
- (12) 个人英雄主义

## 4、全体人员找差距

- (1) 管理者对全员服务认识的差距
- (2) 员工对全员服务认识的差距

## 5、服务在全员管理中的应用

- (1) 外部的：与消费者层面
- (2) 内部的：管理层/被管理层/一线人员

## 6、服务在全员管理中的应用

- (1) 角色换位
- (2) 案例：全员服务，提升集团整体形象

## 7、全员服务意识的培养（四化）

- (1) 制度化（反思：是否糊弄上级）

- (2) 系统化（反思：是否应付检查）
- (3) 规范化（反思：不要有规不行！）
- (4) 创新化（反思：不要成为口号！）

## 8、全员服务的心智（心态）塑造

- (1) 全员服务的奉献心态
- (2) 全员服务的履信心态
- (3) 全员服务的忠诚心态
- (4) 全员服务的上进心态
- (5) 全员服务的主人翁意识

## 9、全员服务文化案例分享

全员文化：“以人为本，视病犹亲，以德为先，追求卓越”

服务理念：“服务消费者，贴近消费者，忠诚消费者，感动消费者”

## 10、集团品牌形象是全员的无价之宝！

## 11、全员服务意识培训的案例

- (1) 物业全员服务意识案例（保安、保洁等岗位的案例）
- (2) 酒店全员服务意识案例（餐厅、客房等岗位的案例）
- (3) 影城全员服务意识案例（前后台、引座员、售票窗口等岗位的案例）
- (4) 百货全员服务意识案例（某商场楼管、店长等岗位的案例）
- (5) 房地产全员服务意识案例（房地产售楼部等岗位的案例）

## 第二部分：服务形象培训篇

### 一、服务语言规范篇

#### 1、服务语言要求：

- (1) 口齿清晰
- (2) 语言标准
- (3) 语调柔和
- (4) 语气正确
- (5) 用词文雅

#### 2、服务语言规范标准：

- (1) 声音运用
- (2) 语言选择
- (3) 称呼客户的服务用语
- (4) 礼貌用语
- (5) 表情神态
- (6) 微笑
- (7) 眼神
- (8) 倾听
- (9) 服务倡语
- (10) 服务忌语

### 3、微笑训练方法

- (1) 他人诱导法
- (2) 情绪回忆法
- (3) 口型对照法
- (4) 习惯性佯笑
- (5) 牙齿暴露法

### 4、微笑礼仪训练

- (1) 角色扮演
- (2) 实战演练
- (3) 分享讨论

## 二、服务行为规范

### 1、员工站姿

- (1) 员工站姿标准
- (2) 员工站姿禁忌
- (3) 员工站姿服务

### 2、员工坐姿

- (1) 员工坐姿标准
- (2) 员工坐姿禁忌

(3) 员工坐姿服务

### 3、员工行姿

(1) 员工行姿标准

(2) 员工行姿禁忌

(3) 员工行姿服务

### 4、员工蹲姿

### 5、行为规范标准

(1) 行进引领

(2) 指引手势

(3) 来有迎声

(4) 双手递接

(5) 尊称客户

(6) 问有答声

(7) 暂离致歉

(8) 唱收唱付

(9) 确认需求

(10) 鞠躬问候

## 三、服务关键点提升

### 1、物业服务关键点

(1) 物业服务人员的素质要求

(2) 物业服务人员的岗位职责

(3) 物业服务人员的服务意识

(4) 物业服务人员的沟通技巧

(5) 物业服务人员的投诉处理技巧

(6) 物业服务人员的仪容仪表标准

### 2、酒店服务关键点

(1) 酒店服务人员的素质要求

- (2) 酒店服务人员的岗位职责
- (3) 酒店服务人员的服务意识
- (4) 酒店服务人员的沟通技巧
- (5) 酒店服务人员的投诉处理技巧
- (6) 酒店服务人员的仪容仪表标准

### **3、百货服务关键点**

- (1) 百货服务人员的素质要求
- (2) 百货服务人员的岗位职责
- (3) 百货服务人员的服务意识
- (4) 百货服务人员的沟通技巧
- (5) 百货服务人员的投诉处理技巧
- (6) 百货服务人员的仪容仪表标准

### **4、影城服务关键点**

- (1) 影城服务人员的素质要求
- (2) 影城服务人员的岗位职责
- (3) 影城服务人员的服务意识
- (4) 影城服务人员的沟通技巧
- (5) 影城服务人员的投诉处理技巧
- (6) 影城服务人员的仪容仪表标准

### **5、房地产服务关键点**

- (1) 房地产服务人员的素质要求
- (2) 房地产服务人员的岗位职责
- (3) 房地产服务人员的服务意识
- (4) 房地产服务人员的沟通技巧
- (5) 房地产服务人员的投诉处理技巧
- (6) 房地产服务人员的仪容仪表标准

## 6、其他业务服务关键点

### 第三部分：服务技巧培训篇

#### 一、客户沟通技巧

##### 1、客户沟通步骤

- (1) 事前准备
- (2) 确定需求
- (3) 阐述观点
- (4) 处理异议
- (5) 达成协议
- (6) 共同实施

##### 2、客户沟通 3A 技巧

- (1) 态度 - Attitude(礼仪)
- (2) 方法 - Approach (语言)
- (3) 表现 - Appearance (外观)

##### 3、客户沟通种类

- (1) 客户服务沟通中的询问技巧
- (2) 客户服务沟通中的倾听技巧
- (3) 客户服务沟通中的回答技巧
- (4) 客户服务沟通中的引导技巧
- (5) 客户服务中的电话沟通技巧
- (6) 如何让自己的声音更有魅力

##### 4、以物业为例：谈谈客户沟通的案例

- (1) 心诚则灵--业主有了成见怎么办
- (2) 苦口婆心--业主存心为难怎么办
- (3) 先礼后兵--部分业主随意封闭阳台怎么办
- (4) 旁敲侧击--纠正违章装修僵持不下怎么办
- (5) 情理交融--业主装修时家具堵楼道怎么办
- (6) 灵活应对--业主提出不合理装修要求怎么办

(7) 设身处地--业主不按要求安装防盗网怎么办

## 二、客户服务团队成员的内部沟通

### 1、内部成员为什么不能有效沟通

- (1) 价值与立场误区：“一个教练把一只蚯蚓放到……”
- (2) 沟通理念模糊：“不行！我的老公不应该是这样的！”
- (3) 沟通信息不对称：“及时充分不失真”
- (4) 沟通技能缺乏：“你这是什么工作态度呀！”
- (5) 分析、解决某服务过程中各部门沟通、协调、配合的问题！

### 2、如何才能使内部沟通更顺溜

- (1) 宽容沟通心态：找到你的“同理心”与“同情心”
- (2) 有效倾听技能：“蜜蜂、蜻蜓和蝴蝶”
- (3) 双向交流响应：PAC 人际相互作用分析
- (4) 语言体态配合：语言、体态和空间距离

分享：梅西百货如何让沟通更“顺溜”

### 3、建立完善内部沟通机制

- (1) 利用内部媒体
- (2) 员工意见调查
- (3) 充分网上交流
- (4) CEO 电子邮件
- (5) 肯定个人尊严

### 4、服务团队成员沟通三要素

- (1) 说到对方爱听
- (2) 听到对方爱说
- (3) 问对有效问题

### 5、内部沟通的类型与协作技巧

- (1) 上司沟通技巧
- (2) 下属沟通技巧
- (3) 跨部门沟通协调

## 6、内部沟通的 11 个 C

- (1) 清楚 Clear
- (2) 言简意赅 Concise
- (3) 前后一致 Consistent
- (4) 连续 Constant
- (5) 真实 Candid
- (6) 浅显易懂 Conspicuous
- (7) 可信 Credible
- (8) 分门别类 Categorized
- (9) 及时 Current
- (10) 轻松 Cheerful
- (11) 口语化 Chatty

案例：外部人听不懂的“内部语言”

分享：德国卡迪威百货大楼的服务案例

案例：日本西武百货店服务：“攻心为上”！

## 三、客户投诉处理技巧

### 1、客户投诉内容

- (1) 产品本身
- (2) 处理过程
- (3) 员工态度

### 2、处理投诉的礼仪与话术

- (1) 正向积极的心理建设
- (2) 完美服务的二大要素
- (3) 合宜贴心的服务技巧
- (4) 优质服务表现的要点
- (5) 满意服务应有的理念
- (6) 接待客户投诉基本用语、话术

### 3、投诉处理的基本方法

- (1) 客户抱怨的常见原因
- (2) 处理客户抱怨的好处
- (3) 处理客户抱怨的原则
- (4) 处理客户抱怨的步骤
- (5) 处理客户抱怨的具体做法
- (6) 避免客户抱怨的自我检视

#### 4、处理客户投诉的技巧

- (1) 完美的服务补救技巧
- (2) 有效授权一线处理投诉
- (3) 欢迎、方便和奖励投诉

#### 5、处理投诉的“礼物公式” (GiftFormula)

- (1) 学会说“谢谢”
- (2) 解释你为什么对抱怨心存感激
- (3) 为过失道歉
- (4) 承诺对当前问题及时做出努力
- (5) 询问一些必要的信息
- (6) 迅速地纠正错误
- (7) 检查客户是否满意
- (8) 避免今后犯类似错误

#### 6、投诉处理案例分析

[分享：处理客户抱怨的绝招](#)

[案例：汉庭酒店如何处理“小虫事件”](#)

[分享：里兹酒店 1 : 10 : 100 的黄金管理定理](#)