

明确角色定位 提升服务意识

——用心才能做好服务

一、【课程背景】

随着信息化时代的快速发展在数字化生存中一切皆变，不确定性是常态，但在不确定性中唯一可以确定的就是顾客。在工业时代企业的定义是创造顾客，进入到数字化时代，企业的定义随之变化为创造顾客价值。

然而，残酷的现实告诉我们，顾客的需求是多样化、个性化的，企业如何服务好每一位顾客呢？那就需要企业员工明确自我角色定位，才能用心做好服务，从而与企业共同创造顾客价值。

二、【课程收益】

- 1、了解服务的本质
- 2、平衡自我角色定位
- 3、掌握情绪管理四步法
- 4、区分四种顾客的对话方式
- 5、识别知行合一的行为表达

三、【课程对象】

服务岗位的员工/新入职员工/管培生

四、课程内容

第一部分：用心服务理念篇

1. 服务的价值
 - ◆ 服务人员的角色认知
 - ◆ 个人品牌塑造助您做好服务工作
2. 服务视角决定服务高度
 - ◆ 聚焦用心服务
 - ◆ 与客户的关系转化

第二部分：用心服务心态篇

1. 情绪的产生及影响
 - ◆ 视频《踢猫效应》
2. 情绪管理四步骤
 - ◆ 识别、厘清、重构、回归
 - ◆ 现场实际案例练习

第三部分：用心服务技巧篇

1. 不同行为风格的客户特点分析
 - ◆ 力量型客户特点
 - ◆ 活泼型客户特点
 - ◆ 和平型客户特点
 - ◆ 完美型客户特点
2. 不同行为风格的四种求生存的沟通姿态

- ◆ 讨好型——忽略自己，关注他人和情境
- ◆ 指责型——忽略他人，关注情境和自己
- ◆ 超理智型——忽略自己和他人，关注情境
- ◆ 打岔型——自己、他人和情境全部忽略

第四部分：用心服务行为篇

- ◆ 视频：看《窈窕绅士》解读个人品牌都包含哪些内容
- 1. 仪容修饰——差之毫厘，谬以千里
- 2. 服饰塑造——穿出适合个人风格的服务风范