

# 向阿里学习：培养未来服务人（T型客服）

主讲人：孙倩

## 【课程背景】

马云说：“成功始于口碑，服务决定未来”。服务，成为企业未来强大竞争力的关键。企业需要更具有心力、能力和眼界的服务人。他们是未来服务人，是一群能够具有企业服务的使命感，回归人心，有当担的服务人。他们既能够立足现在，为用户提供“有温度有尺度”的高品质服务，又能不断倾听用户声音，优化服务平台及用户体验，为企业未来的持续发展获取更强竞争力。然而，面对未来服务人的重新塑造，许多企业会有以下困惑——

- 如何培养能提供高质量服务的未来服务人？
- 如何激发客服人员的服务价值感和主动服务意识？
- 如何让客服人员能够主动助力企业服务平台的优化？

针对以上问题，孙倩老师与您一起分享《向阿里学习：培养未来服务人（T型客服）》的精彩课程。本课程通过应用经典的学习促动技术，从服务策略、服务多维视角、卓越服务技能、高效服务执行力、用户体验改善 5 个方面，阐述“未来服务人”培养模型和训练核心模块，为学员提供有效可行的服务知识，为企业打造新型的未来服务人，提升企业绩效和品牌形象。

## 【课程收获】

- 1、了解“未来服务人”培养模型，激发成长型思维和能力；
- 2、掌握“客户-企业-客服”三维角度的不同体验工具；
- 3、发展学员的服务全局观、洞察力并激发主动服务意识；
- 4、掌握“服务沟通模型”及未来服务人的卓越服务技能；
- 5、掌握“用户体验优化”的方法技巧；
- 6、掌握服务执行力之三支柱核心要点，提升客服执行力。

## 【课程特色】

- 1、紧贴业务：围绕企业真实的案例场景进行共创、剖析和赋能，实用性强；
- 2、转化性强：“未来服务人”培养模型增强培训效果及落地转化程度；
- 3、案例丰富：通过不同行业及领域的领头企业服务团队的实践案例分享、剖析和借鉴。

**【适用对象】** 客服顾问、客服团队管理者、客服团队内训师、服务质检人员、用户体验专家等

## 【课程大纲】

### 模块一：服务初心

牢记服务初心

- 1.案例分享：「这是不是好的服务」
- 2.服务架构图的价值
- 3.描绘「服务架构图」

企业的使命、愿景、策略  
服务部门的策略、DNA  
小组实践“服务架构图”

## 模块二：服务意识

优秀的服务意识

- 1.什么是服务意识？
- 2.未来服务人之“多维视角”训练  
用户视角之链路观：用户体验地图  
用户视角之细微观：用户“移情图”  
岗位视角之价值观：未来服务人岗位画像  
岗位视角之同理心：服务同理心训练  
企业视角之全局观：客户、服务与企业绩效
- 3.小组讨论：如何体现主动服务意识？  
内部客户  
外部客户
- 4.教练对话：了解自己的“多维服务视角”的状况
- 5.拟定行动计划之：提升我的主动服务意识的行动

## 模块三：服务沟通

卓越的服务技能

一、服务核心技能

1.有效倾听

倾听的 3 个层次

移情式倾听的方法

练习「有效倾听实践卡」

2.深度思考

“共赢思维”寻找最佳解决方案

资源分析图

3.有效表达：

结构篇：KISS 原则；结构化原理

技巧篇：管理期望值；透明法则；FAB 原则

语境篇：措辞的魅力；“双重角度”；向日葵法则

练习「有效表达实践卡」

4.服务跟进（行动）：

服务跟进“三原则”

二、匹配客户沟通风格

1.认知 DISC

视频：「DISC 的电影人物」

案例：「DISC 的客户样式」

2.自测：认识自己的沟通风格

3.辨别：客户的沟通风格

4.匹配：匹配客户沟通的方式

5.情景演练：「DISC 四种客户的沟通场景」

### 三、客户抱怨/投诉处理

- 1.了解客户异议/投诉：  
产生的三大原因、产生的四大类型
- 2.掌握异议/投诉处理的  
处理的五大原则、处理的六大步骤  
巧妙表达「不同意见」的四种方法
- 3.情景演练：「客户抱怨/投诉处理案例」

### 模块四：服务执行

#### 高效的服务执行

- 1.小组讨论：「未来服务人的服务执行状态」
- 2.情绪管理  
认知情绪管理的“三大原则”  
识别你的“情绪开关”  
情绪反应之“六秒原则”
- 3.时间管理：「时间管理四象限」、时间管理提示表
- 4.精力管理：精力的四个来源、精力管理训练“三要素”
- 5.个人行动计划：「提升我的服务执行力」

### 模块五：服务优化

- 1.优化服务体验：数据思维、产品思维、PDCA 原则
- 2.服务发声“四步骤”：听用户声音，说服务故事，给服务数据，提优化建议
- 3.案例演练「提出优化建议」  
导出  
ORID 访谈：学习要点回顾、学习收获  
个人行动计划